

# **Ikäihmisten sähköisten pankkipalveluiden käyttö**

Mikko Hämäläinen

Opinnäytetyö

Marraskuu 2017

Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala

Tradenomi (AMK), liiketalouden tutkinto-ohjelma

Tekijä(t) Hämäläinen, Mikko	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä marraskuu 2017
	Sivumäärä 56	Julkaisun kieli Suomi
		Verkojulkaisulupa myönnetty
Työn nimi <b>Ikäihmisten sähköisten pankkipalveluiden käyttö</b>		
Tutkinto-ohjelma Liiketalouden tutkinto-ohjelma		
Työn ohjaaja(t) Könönen, Päivi		
Toimeksiantaja(t) Nordea Bank AB (publ), Suomen sivuliike		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Teknologinen kehitys on muokannut pankkitoimintaa merkittävästi parin viimeisen vuosikymmenen aikana. Tämä on näkynyt hyvin pankkien tarjoamissa palveluissa, jotka siirtyvät enenevässä määrin verkkoon sähköisiksi ja joiden käyttö onnistuu tietoteknisten laitteiden, kuten tietokoneiden ja älylaitteiden avulla. Ikäihmisillä on muihin ikäryhmiin nähden eniten ongelmia pysyä nykyteknologian tuomien ratkaisujen perässä. Pankeissa tämä näkyy siten, että ikäihmiset käyttävät sähköisiä pankkipalveluja muita vähemmän ja teknologiaan suhtaudutaan yleisesti melko huonosti. Vaikka ilmiö ei päde kaikkiin ikäihmisiin, on monet ikäihmiset vaarassa syrjäytyä yhteiskunnasta kokonaan, koska eivät osaa käyttää teknologiaa. Syrjäytymisen estämiseksi on tärkeää löytää ratkaisuja, joilla saataisiin nostettua sähköisten palveluiden käyttöastetta ikäihmisten keskuudessa.</p> <p>Tutkimuksessa kohderyhmänä oli Nordean yli 60-vuotiaat henkilöasiakkaat. Tavoitteena oli tutkia heidän sähköisten pankkipalveluiden käyttöään ja tekijöitä, jotka vaikuttavat palvelun käyttöön tai käyttämättömyyteen sekä keinoja, joilla ikäihmisten sähköisten pankkipalveluiden käyttöastetta saataisiin nostettua. Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena tutkimuksena Jyväskylän Nordean palvelukonttorissa sekä osittain Nordean digipisteissä ja neuvontakonttoreissa asioineille yli 60-vuotiaille asiakkaille. Aineisto kerättiin kyselylomakkeilla lokakuun 2017 aikana.</p> <p>Tuloksista kävi ilmi, että sähköisten pankkipalveluiden käyttö on sitä harvinaisempaa, mitä iäkkäämpi asiakas on ja mitä syrjemässä hän asuu palveluiden näkökulmasta. Ikäihmisiä tulee lisäksi tiedottaa ja opastaa paremmin sähköisten palveluiden käytössä, ottaa heidät paremmin huomioon palvelujen suunnittelussa ja pitää huolta siitä, että sähköiset palvelut ovat kaikkien ikäihmisten käytettävissä.</p>		
Avainsanat ( <a href="#">asiasanat</a> ) ikäihminen, digitalisaatio, sähköiset palvelut, pankkipalvelut, pankkitoiminta		
Muut tiedot ( <a href="#">salassa pidettävät liitteet</a> )		

Author(s) Hämäläinen, Mikko	Type of publication Bachelor's thesis	Date November 2017
		Language of publication: Finnish
	Number of pages 56	Permission for web publication: permitted
Title of publication <b>Use of electronic banking services by elderly people</b>		
Degree programme Business Administration		
Supervisor(s) Könönen, Päivi		
Assigned by Nordea Bank AB (publ), Finnish Branch		
<p>Abstract</p> <p>Technological progress has shaped the banking industry significantly in the last couple of decades. This has been well reflected in the services provided by banks, which are transferred more increasingly to electronic form and which can be used by IT equipment such as computers and smartphones. Older people have more issues in keeping up with the advancement of modern technology compared to other age groups. In banks, this is reflected in the fact that older people use e-banking less than others and the attitude towards technology is generally rather poor among the elderly. Although the phenomenon does not apply to everyone, many older people are in danger of being excluded from society altogether, because they cannot use the technology. To prevent this exclusion, it is important to find solutions to increase the use of electronic services among older people.</p> <p>The target group for the study were the personal customers of Nordea over 60 years of age. The aim was to study their use of electronic banking services and the factors that affect the use or disuse of these services, as well as ways to raise the utilization rate of e-banking services among the elderly. The research was carried out as a quantitative study in Jyväskylä's Nordea service office and partly at Nordea's digital events and advisory offices for customers over 60 years of age. The material was collected by questionnaires during October 2017.</p> <p>The results showed that the use of electronic banking services is less common with age of the customer and how far the customer is living from the available services. In addition, older people should be more informed and trained in the use of electronic services and make sure they are taken into account when designing these services and that these services are available to all older people.</p>		
Keywords/tags ( <a href="#">subjects</a> ) the elderly, digitalisation, electronic services, bank services, banking		
Miscellaneous ( <a href="#">Confidential information</a> )		

## Sisältö

<b>1</b>	<b>Johdanto .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Tutkimusasetelma.....</b>	<b>5</b>
2.1	Tutkimusongelma ja -kysymykset .....	5
2.2	Tutkimusmenetelmät .....	6
<b>3</b>	<b>Palvelujen sähköistyminen.....</b>	<b>11</b>
3.1	Sähköisten palvelujen synty .....	11
3.2	Sähköisen palvelun vaatimukset .....	12
3.3	Sähköiset kanavat.....	13
<b>4</b>	<b>Pankkiala ja sähköiset palvelut.....</b>	<b>13</b>
4.1	Sähköisten palveluiden käyttöönotto pankeissa .....	13
4.2	Sähköisten kanavien hyödyntäminen asiakaspalvelussa .....	15
4.3	Asiakassegmentointi asiakaspalvelun tukena .....	16
4.4	Palvelukonsepti osana sähköisten palveluiden suunnittelua .....	18
4.5	Verkkopankkipalvelut .....	21
4.6	Muut pankkien kehittämät sähköiset palvelut .....	22
<b>5</b>	<b>Ikäihmiset sähköisten palveluiden käyttäjinä.....</b>	<b>23</b>
5.1	Ikäihmisten asema digitalisoituvassa maailmassa .....	24
5.2	Sähköisten palveluiden käyttö ikäihmisten keskuudessa .....	26
5.3	Sähköisten palveluiden kehittäminen ikäihmisten tarpeisiin .....	28
5.4	Käytännön apukeinoja ikäihmisten sähköisten palveluiden käyttöön .....	29

<b>6</b>	<b>Tutkimustulokset .....</b>	<b>31</b>
6.1	Sähköisten laitteiden, sekä pankkipalveluiden käyttö .....	31
6.2	Käyttökokemukset ja kiinnostus sähköisiä palveluja kohtaan .....	33
6.3	Taustamuuttujien vaikutukset sähköisten palveluiden käyttöön tai käyttämättömyyteen.....	35
6.4	Avoimet vastaukset .....	39
<b>7</b>	<b>Johtopäätökset .....</b>	<b>40</b>
<b>8</b>	<b>Pohdinta .....</b>	<b>45</b>
	<b>Lähteet .....</b>	<b>50</b>
	<b>Liitteet .....</b>	<b>53</b>

## Kuviot

Kuvio 1. Sähköisten laitteiden osaamisen arviointi .....	32
Kuvio 2. Ikäihmisten kiinnostus sähköisten pankkipalveluiden käyttöä opettaviin koulutuksiin. ....	34

## Taulukot

Taulukko 1. Esimerkkejä pankkipalveluista eri palvelu-ulottuvuuksia hyödyntäen... ..	19
Taulukko 2. Taloudesta löytyvät laitteet koulutustaustoittain .....	32
Taulukko 3. Nordean verkkopankin käyttö vastaajan sukupuolen mukaan .....	36
Taulukko 4. Nordean verkkopankin käyttö vastaajan ikäryhmän mukaan.....	36
Taulukko 5. Nordean verkkopankin käyttö vastaajan siviilisäädyn mukaan .....	37
Taulukko 6. Nordean verkkopankin käyttö vastaajan koulutustaustan mukaan.....	38
Taulukko 7. Nordean verkkopankin käyttö vastaajan asumipaikan mukaan.....	38

# 1 Johdanto

Pankkiasioiminen on muuttanut muotoaan historiansa aikana paljon, ja muutokset ovat vain kiihtyneet viimeisten parin vuosikymmenen aikana. Ikääntyvälle väestölle pankit näkyivät alkuvuosikymmeninä laajana kivijalkakonttoriverkostona, jossa konttoreita oli jokaisen kylän keskuksessa ja kaupungeissa niitä löytyi lähes jokaisen mutkan takaa. Maksaminen onnistui suurimmilta osin käteisellä, jota pankeista käytiin nostamassa. Myös laskut maksettiin pankkikonttoreissa. Konttoreissa asioitiin kasvokkain pankin henkilökunnan kanssa ja henkilökuntaa oli enemmän näkyvillä.

Ajat ovat muuttuneet paljon näistä ajoista. Kivijalkakonttoreita kyllä on, mutta määrä on supistunut monenkertaisesti niin kyläkeskuksissa kuin kaupungeissakin. Muut maksukeinot, kuten pankkikortit ja maksusovellukset ovat syrjäyttäneet käteisen maksamisen keinoina. Tästä syystä käteistä on myös selkeästi vaikeampi saada pankkikonttoreista kuin ennen. Laskujen maksu on siirtynyt pankkien tiskeiltä verkkoon, jossa laskut hoidetaan itsepalveluna omien laitteiden tai maksuautomaattien avulla. Pankkitapaamisia hoidetaan myös entistä enemmän verkossa ja päivittäiseen pankkiasiointiin haetaan apua puhelimen, chatin tai sosiaalisen median kautta, jolloin pankkineuvojalla ei useimmissa tapauksissa ole niin sanotusti ”kasvoja”. Silloinkin kun pankkikonttorissa tulee käytyä, näkyy henkilökuntaa asiakastiloihin vähän, kun valtaosa pankkineuvojista on omilla päätteillään palvelemassa asiakkaita etänä.

Tietotekniikka ja digitalisaatio ovat muokannut koko yhteiskuntaa, ja pankit ovat muokkautuneet kehityksen mukana. Joissain tapauksissa pankit ovat olleet ensimmäisinä kokeilemassa uusia teknisiä ratkaisuja, kuten esimerkiksi tietokoneita 50- ja 60-luvuilla. Pankkiasiointi ei ole sellainen elämänosa, jonka voi jonkin muun palvelun ohella sivuuttaa omassa elämässään. Pankkiasiointi kulkee mukana koko elämänkaaren läpi, eikä eläminen nyky-yhteiskunnassa ole käytännössä edes mahdollista ilman pankkipalveluja. Yksi käytännön esimerkki tästä on pankkitilit, jonne palkat, tuet ja etuudet maksetaan. Maksaminen ja laskujen maksu onnistuu lähinnä vain pankkitilien kautta. Nyky-yhteiskunnassa pärjääminen ilman pankkipalveluita on äärimmäisen vaikeaa. Siksi monilla ikäihmisillä on vaarana syrjäytyä tästä yhteiskunnasta, jos he eivät pysty sopeutumaan digiaikaan.

Sähköisiin pankkipalveluihin suhtautuminen ei suinkaan ole pelkästään epäileväistä ja torjuvaa, kuten monet mediat ja keskustelupalstat kertovat. Yllättävän moni on huomannut niiden tuomat hyödyt pankkiasiointiin ja yleisellä tasolla myös elämään, ja ihmettelee, miten muu osa samaa ikäpolvea pystyy sinnittelemään ilman niitä. Toinenkin puoli toki löytyy, ja useimmiten näissä tapauksissa näyttää siltä, että uusien laitteiden ja palveluiden käyttö pelottaa, eikä vanhasta haluta luopua, kun niiden kanssa on pystytty asioimaan totutusti parhaimmassa tapauksessa jo vuosikymmeniä. Ensiaskelen ottaminen onkin tälle ryhmälle selvästi vaikein kynnyks ylittää.

Nordea-pankki on sähköisen pankkiasioinnin keihäänkärkiä Suomessa, ja se haluaa olla edelläkävijä digitaalisessa pankkiasioinnissa myös tulevaisuudessa. Tämä on seurausta siitä, että pankkiasiakkaista tulee entistä enemmän sivistyneempiä teknologian käyttäjiä ja sitä myötä myös odotukset pankkia kohtaan kasvavat. Digitalisoinnilla haetaan myös tehokkuutta, esimerkiksi kuluja saadaan pienennettyä ja sähköiset kanavat antavat tehokkaan tavan myydä Nordean palveluita. Digiaikakausi tarkoittaa paljon toimintojen automatisointia, mutta Nordeassa halutaan säilyttää myös inhimillinen ulottuvuus pankkiasioinnissa. (Lehmusvirta 2016.)

Nordea haluaa kaikki asiakkaat ikäryhmästä riippumatta käyttämään sähköisiä pankkipalveluja. Nordeassa tiedostetaan ikäihmisten vähäinen osuus näiden palveluiden käytössä, joten sähköiset pankkipalvelut halutaan saada paremmin ikäihmisten tietoisuuteen ja käyttöön. Yhtenä esimerkkinä keinoista, joilla Nordea tähän pyrkii, on digipisteet. Jyväskylän Nordean konttori järjestää Keski-Suomen alueella useita digipisteitä kuukausittain. Näissä digipisteissä ihmiset pääsevät kokeilemaan opastuksen avulla älylaitteita ja pankkisovelluksia sekä keskustelemaan ja hankkimaan neuvoa henkilökohtaisesti neuvojilta. Nordean digipisteet on suunnattu erityisesti ikäihmisille ja digipisteitä järjestetään pankkikonttorien lisäksi muun muassa kirjastoissa, eläkeläisjärjestöjen tilaisuuksissa, marketeissa sekä kauppakeskuksissa.

Ikäihmisten sähköisten pankkipalveluiden käyttö on aiheena mielenkiintoinen ja hyvinkin ajankohtainen. Autan työssäni jatkuvasti ikäihmisiä näiden palveluiden käytössä ja tämä osaltaan vaikutti opinnäytetyön aiheen valintaan. Toivon pystyväni

opinnäytetyöni avulla tuomaan ikäihmisten toiveita ja näkemyksiä sähköisten palveluiden kehittämisessä enemmän esille ja toisaalta saada Nordealle palautetta sen omista sähköisistä pankkipalveluista.

## 2 Tutkimusasetelma

### 2.1 Tutkimusongelma ja -kysymykset

Tutkimusprosessi alkaa aina tutkijan näkökulmasta kiinnostavasta ongelmasta tai ilmiöstä. Ongelma tai ilmiö voi olla uusi ja selittämätön, jota halutaan oppia ymmärtämään. (Kananen 2016, 19.) Sähköisten palveluiden ja tuotteiden käyttö ikäihmisten keskuudessa ei ole yhteiskunnassamme ongelmana tai ilmiönä uusi eikä selittämätön. Aihe on ollut otsikoissa suurissa määrin, ja sitä kuulee vielä enemmän ikäihmisten omissa keskusteluissa ja puheenaiheissa.

Tutkimusprosessia aloittaessa tutkimusongelma on melkein jokaisessa tapauksessa liian laaja, joten ongelmaa tulee täsmentää. Ongelman täsmennys tapahtuu tutkijan perehtyessä ongelmaan aiempien tutkimusten avulla, jotka sivuavat tutkimusaihetta. (Kananen 2016, 20.) Opinnäytetyön alussa tutkimusaihe käsitteli digitalisaatiota yleisesti, ja että miten se vaikuttaa ikäihmisten asiointiin pankeissa. Digitalisaatio on kuitenkin aiheena erittäin laaja ja kompleksi. Aihe täsmentyi, kun syvennyttiin tarkemmin siihen, miten ikäihmiset näkevät digitalisaation ”hedelmät” jokapäiväisessä elämässään. Ikäihminen näkee konkreettisen laitteen ja siinä toimivan sähköisen palvelun – ei itse digitalisaatiota, joka toimii ilmiönä kaiken taustalla.

”Sähköisten pankkipalveluiden käyttö ikäihmisten keskuudessa” aiheena ei vielä itsessään vielä tuo esille ongelmaa. Kananen (2016, 20) kertoo teoksessaan, että tutkimusongelmaan suoraan vastaaminen on monessa tapauksessa vaikeaa, ja siksi tutkimusongelmat tulee muuttaa helpommin vastattaviksi tutkimuskysymyksiksi. Tutkimusongelmana opinnäytetyössä on sähköisten pankkipalveluiden käytön vähyys ikäihmisten keskuudessa, ja tämä tutkimusongelma on jaettu kolmeen tutkimuskysymykseen:



- Kuinka paljon ikäihmiset (yli 60-vuotiaat) käyttävät pankkien sähköisiä palveluja?
- Mitkä asiat vaikuttavat ikäihmisten sähköisten palveluiden käyttöön tai käyttämättömyyteen?
- Millä keinoin sähköisten pankkipalveluiden käyttöaste saataisiin korkeammalle ikäihmisten keskuudessa?

## 2.2 Tutkimusmenetelmät

Tutkimuskysymyksiin saatavia vastauksia varten tulee kerätä aineistoa, ja aineiston keruuseen tulee valita aineistonkeruumenetelmä tai -menetelmät tutkimusotteesta riippuen. Tutkimusongelman luonne on ensisijainen peruste, kun valitaan tutkimusotetta, ja lisäksi on otettava huomioon ratkaisun soveltuvuus itse ongelmaan. Tutkimusotteet jakautuvat laadulliseen, eli kvalitatiiviseen tutkimukseen, sekä määrälliseen, eli kvantitatiiviseen tutkimukseen. (Kananen 2016, 20, 64.)

Tutkimusotteen valinnassa on tärkeää havaita tutkimuksen suunta, eli lähteekö tutkimus liikkeelle käytännöstä (induktio) vai teoriasta (deduktio). Käytännöstä lähtevässä tutkimuksessa on tavoitteena saada ymmärrys ilmiöstä yksittäistapauksien perusteella, josta saadaan luotua yleistys, eli teoria. Mitä pienempi tietämys ilmiöstä on, sitä todennäköisemmin tutkimusotteen valintaan sopii ainoastaan laadullinen tutkimus. (Kananen 2016, 67, 70.) Kvantitatiivista tutkimusta voidaan puoltaa, jos kyseessä on aikaisemmin tutkittu ilmiö ja sitä selittäviä teorioita ja malleja on jo olemassa. (Kananen 2016, 66.) Kvantitatiivisen tutkimusotteen valinta oli tässä opinnäytetyössä selvää jo alusta lähtien. Teoriaa sähköisistä palveluista ja ikäihmisten ominaisuuksista oli jo olemassa, ja tätä teoriaa hyödyntäen haluttiin tuoda esiin niiden kytkeytymisen käytännön pankkiasiointiin.

### Otantamenetelmä

Tutkimuksen kohdentaminen koko perusjoukon havaintoyksikköihin on harvoin mahdollista ja se on myös yleensä kallista. Siksi tutkimus kohdistetaan useimmissa tapauksissa perusjoukon osajoukkoon eli otokseen. Kyseisen otoksen valintaan käytetään otantamenetelmää, joka jakaantuu todennäköisyysotantaan ja ei-todennä-

köisyysotantaan. Suurin ero näiden kahden välillä on, että ei-todennäköisyyteen viittaavat otantamuodot eivät välttämättä ole tulosten luotettavuudessa yhtä varmoja kuin todennäköisyysotannassa. (Kananen 2016, 269–270.)

Otantamenetelmän valinnassa on tärkeää ottaa huomioon kyselyn kohderyhmän rakenne, sekä otoksen suuruus (Kananen 2016, 267). Otannan edellytyksenä on tuntee tutkimuksen kohderyhmä ja sen rakenne, jotta saadaan valituksi oikea otantamenetelmä. Kohderyhmän määrittelyä ja tavoittelua voi rajoittaa itse tutkittava ilmiö. (Kananen 2016, 268.) Tässä tutkimuksessa hyödynnetään osittain mukavuusotantaa ja ositettua otantaa. Nordean omien asiakastietojärjestelmien ja tilastojen käyttö ei tutkimuksessa ollut mahdollista, joten otanta muodostettiin suurimmilta osin Nordean Jyväskylän kivijalkakonttorissa lokakuun 2017 aikana vierailevista asiakkaista sekä tiettyin osin Nordean digipistekoulutuksiin osallistuneista henkilöistä. Kivijalkakonttorissa otanta koostuu kassapalveluissa asioivista sekä päivittäisiä pankkiasioita ilman ajanvarausta sekä pienissä määrin myös ajanvarauksen kanssa asioivista asiakkaista. Otantaa voidaan kuitenkin pitää kohtuullisen kattavana, koska palvelukonttorissa asioivat ikäihmiset ovat työntekijän näkökulmasta hyvin monipuolinen joukko. Tuloksia pystyttiin monipuolistamaan keräämällä vastauksia palvelukonttorin lisäksi myös Nordea digipistetapahtumista. Ainoina kriteereinä kyselyyn osallistumiseen oli vastaajan riittävä ikä (yli 60 vuotta) ja että vastaaja oli Nordean asiakas.

### **Aineistonkeruumenetelmä**

Aineistonkeruumenetelmänä tässä tutkimuksessa käytetään paperista kyselylomaketta (liite 1). Paperista kyselylomaketta pidetään yhtenä perinteisimmistä aineistonkeruumuodoista (Valli & Aaltola 2015, 84). Tähän ratkaisuun päädyttiin ensisijaisesti tutkimuksen aiheen ja kohderyhmän vuoksi. Sähköiset aineistonkeruumenetelmät, kuten sähköposti- tai verkkokyselyt olisivat todennäköisesti antaneet vääristyneitä tuloksia.

Lomake koostuu suurimmilta osin strukturoiduista kysymyksistä, eli kysymyksissä on valmiiksi annetut vastausvaihtoehdot. Lomakkeen kysymykset on jaoteltu taustakysymyksiin, sähköisten laitteiden käyttöön liittyviin kysymyksiin, Nordean sähköisiin palveluihin liittyviin kysymyksiin sekä avoimeen kysymykseen, johon vastaaja voi kirjoit-

taa kehitysideoita ja/tai palautetta. Avoimen kysymyksen avulla voidaan saada enemmän tietoa strukturoituun kysymykseen verrattuna, koska se ei sulje pois mitään vastausvaihtoehtoa. (Kananen 2011, 31.) Strukturoitujen kysymysten lisäksi lomakkeeseen on lisätty kaksi osiota, joissa vastataan Nordean verkkopankkiin ja mobiilipankkiin koskeviin mielipidekysymyksiin 5-portaista asteikkoa käyttäen. Lisäämällä näihin taulukoihin viimeiseksi vaihtoehdoksi ”ei halua vastata”, pystytään eliminoimaan ne vastaukset, jotka eivät ole totuudenmukaisia. (Kananen 2011, 35.)

Taustakysymysten roolina on toimia selittävinä muuttujina, joiden avulla tutkittavaa ominaisuutta voidaan tarkastella. Taustakysymykset ovat helposti vastattavia, joten ne on hyvä sijoittaa kyselyn alkuun tai loppuun vastaajan motivaation nostattamiseksi. Motivaation pitämiseksi on hyvä sijoittaa taustakysymysten jälkeen helpompia kysymyksiä, joissa ei vielä käsitellä arkoja aiheita. Arkojen aihealueiden kysymykset kannattaa sijoittaa vasta näiden jälkeen, ja lopuksi olisi hyvä sijoittaa niin sanottuja jäähdyttelyvaiheen kysymyksiä. (Valli & Aaltola 2015, 86.)

Aineisto kerätään paperisilla kyselylomakkeilla Nordean Jyväskylän konttorissa lokakuun 2017 aikana käyvistä asiakkaista. Alkuperäisenä suunnitelmana oli, että aineisto kerättäisiin haastattelemalla Nordean asiakkaita konttorilla, ja lomakkeet täytettäisiin näiden haastatteluiden perusteella. Lopullinen aineistonkeruu tapahtuu kuitenkin jakamalla lomakkeita asiakaspisteille vapaasti täytettäväksi sekä jakamalla niitä asiakkaan asiointin yhteydessä. Tilanteen mukaan lomakkeita voidaan myös täyttää haastattelemalla. Lomakkeiden jakoon osallistuu koko palvelukonttorin työntekijät, joita on ohjeistettu toimeksiantajan kautta tarjoamaan ja jakamaan lomakkeita kaikille yli 60-vuotiaille asiakkaille.

### **Tulosten analysointi**

Paperisten kyselylomakkeiden analysointi alkaa aineiston tarkastamisella, jossa poistetaan puutteellisesti vastatut lomakkeet. Tutkimusongelman ratkaisua varten kyselylomakkeiden tiedot tulee tallentaa havaintomatriisiksi, jossa kysymykset muutetaan muuttujiksi. Havaintomatriisi käsitellään tilasto-ohjelmalla, jonka kautta aineisto saadaan tiivistettyä. (Kananen 2011, 286, 287.) Tässä työssä hyödynnetään Webropol-työkalua, jonka kautta paperisen kyselyaineiston voi lähettää suoraan sähköiseen muotoon analysointia varten.

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa on ideana tarkastella ilmiötä yksittäisen havaintoyksikön sijasta suurten populaatioiden ja ryhmien käyttäytymisen kautta. Jotta tässä onnistutaan, tulee aineistoa tiivistää hyödyntämällä erilaisia tilastotieteen tunnuslukuja, tai esittää tulokset tiivistetysti esimerkiksi suorina jakaumina ja ristiintaulukointeina. (Kananen 2011, 287.) Suorassa jakaumassa nähdään yksittäisen muuttujan saamat eri vaihtoehtojen vastaukset, kun taas ristiintaulukoinnissa tarkastelussa on samanaikaisesti kaksi muuttujaa (Kananen 2011, 288 & 289).

Suorat jakaumat ja ristiintaulukoinnit tulevat olemaan tässä opinnäytetyössä pääasialliset analyysimenetelmät. Kananen (2011, 74) mainitsee, että suora jakauma pystyy kertomaan kunkin muuttujan ominaisuuden tai arvon esiintymismäärän aineistoissa. Esiintymismäärän esittelyssä ei ole tärkeää kappalemäärät, vaan suhteellinen osuus koko aineistosta. Suoralla jakaumalla pystytään hyvin esittämään esimerkiksi Nordean verkkopankin käyttäjien ja ei-käyttäjien suhteellinen osuus, tai mikä on tunnuslukulaitteen suhteellinen osuus kaikkiin tunnistautumismenetelmiin verrattuna. Ristiintaulukoinnin avulla pystytään havaitsemaan asioiden välisiä riippuvuussuhteita (Kananen 2015, 77). Vastaajan iän vaikutukset sähköisten palveluiden käyttöön tulee olemaan yksi esimerkeistä, johon ristiintaulukoinnilla pystytään vastaamaan tutkimuksessa.

Ristiintaulukoinnissa syntyviä ryhmien välisiä eroja ja niiden merkitsevyyttä voidaan arvioida khiin neliö -testillä. Tällä testillä saadaan tietoa siitä, ovatko ryhmien väliset erot sattumasta johtuvia vai totuudenmukaisia. (Kananen 2015, 371.) Khiin neliö -testissä määritetään ryhmien ja taulukoiden välinen p-arvo. Pieni p-arvo (alle 0.05) kertoo, että tuloksia voidaan pitää riittävinä, jotta niitä voidaan yleistää perusjoukkoon. (Taanila 2017.) Opinnäytetyössä saadut tulokset tullaan arvioimaan Khiin neliö -testiä hyödyksi käyttäen.

### **Reliabiliteetti ja validiteetti**

Uskottavan ja luotettavan tiedon tuottaminen on ehdottomana vaatimuksena, kun tehdään tieteellistä opinnäytetyötä. Näitä ominaisuuksia pystytään mittaamaan reliabiliteetin ja validiteetin avulla. (Kananen 2015, 90.) Reliabiliteetillä tarkoitetaan, että jos kyseinen tutkimus toistettaisiin uudestaan, olisivat tutkimustulokset kummassa-

kin samat (Kananen 2015, 349). Tarkastellessa tutkimuksen validiteettia otetaan huomioon, että tutkimuksen aikana ollaan tutkittu oikeita asioita (Silverman 1997, 207). Kvantitatiivisessa tutkimuksessa luotettavuutta mittaa sisäinen ja ulkoinen validiteetti (Kananen 2015, 344). Jotta tutkimuksen sisäinen validiteetti toteutuu, tulee tutkijan syy-seuraussuhteesta esitetyt väitteet pystyä todistamaan oikeiksi. Ulkoinen validiteetti kuvaa käytännössä sitä, miten saatuja tuloksia voi yleistää isompaan populaatioon tai myös tutkimuksen ulkopuolella. Ulkoisen validiteetin voidaan nähdä epäonnistuneen, jos esimerkiksi tutkimukseen valitut henkilöt eivät edusta haluttua kohderyhmää, otannassa on tehty virheitä tai tutkimukseen osallistuvia ei pystytä tavoittamaan. (Kananen 2015, 346–357.)

Määrällisessä tutkimuksessa tutkimuslomake on kaikille vastaajille samanlainen, mikä tekee siitä enemmän objektiivisemmän kuin laadullisesta tutkimuksesta. Täyteen objektiivisuuteen ei kuitenkaan päästä, koska saatujen vastauksien totuudenmukaisuus ei ole varmaa. Lisäksi vastaaja ymmärtää ja tulkitsee lomakkeen kysymykset omalla tavallaan. (Kananen 2015, 340–341.)

Tämän tutkimuksen kannalta ei ole mahdollista toteuttaa skenaariota, jossa suoritetaisiin kokonaistutkimus ja pystyttäisiin tavoittamaan kaikki tutkittavat. Kananen (2015, 350) esittää tekstissään, että korkean ulkoisen validiteetin vaatimuksena on, että kohderyhmän otoksen tulisi olla populaation peilikuva. Lisäksi hän mainitsee, että kohderyhmästä tuli muodostaa luettelo ja seurata kohderyhmän tavoitettavuutta ja katoa ja että otoksesta voidaan tehdä yleistys koko populaatiosta vain, jos katoa ei synny lainkaan. Myös tässä tapauksessa on haasteellista saada tutkimuksessa aikaan korkeaa ulkoista validiteettia, koska tutkimuslomakkeita jaetaan paljon sellaisissa pisteissä (esimerkiksi käteis- ja kassapalveluissa), joissa kävijöiden seuranta ja taulukointi ovat lähes mahdottomia. Kohderyhmän otoksen oikeellisuuden uskon silti toteutuvan, koska palvelukonttori tavoittaa hyvin kattavasti asiakkaita eri lähtökohdista sähköisten palveluiden käyttöä ajatellen. Lisäksi vastapainoa haetaan käteispalveluista, jossa asioi iso osa sitä ikäihmisten osaryhmää, jotka eivät juurikaan käytä sähköisiä palveluita. Toisen puolen muodostaa Nordean digipistetapahtumat, jossa valtaosa ihmisistä ovat kiinnostuneita opettelemaan ja käyttämään näitä palveluja.

### 3 Palvelujen sähköistyminen

#### 3.1 Sähköisten palvelujen synty

Elämme parhaillaan murroskautta teollisuusvaltaisesta yhteiskunnasta kohti palveluvaltaista yhteiskuntaa, jossa informaatio ja teknologia nousevat tärkeään rooliin ihmisten elämässä tavaratarpeiden tyydyttämisen lisäksi (Leikas 2014, 87). Teknologian merkityksen kasvun myötä syntyy uusia teknisiä ratkaisuja, joiden tavoitteena on tehdä elämästämme turvallisempaa, helpompaa ja mukavampaa (Nordlund, Stenberg, Forsberg, Nykänen, Ranta & Virkkunen 2014, 11). Eli yksinkertaistettuna, teknologian suunnittelussa mielekkäin päämäärä on parantaa ihmisten elämänlaatua (Leikas 2014, 103).

Näistä teknisistä ratkaisuista ison osan muodostaa digitaaliset eli sähköiset palvelut sekä niihin monesti sisältyvä sähköinen sisältö. Sähköiseksi palveluksi luokitellaan tietoverkoissa toimivat sovellukset, joissa asiointi ja toimenpiteet hoituvat verkossa toimivan päätelaitteen välityksellä. Sähköinen sisältö tarkoittaa palvelun sisältöä, jota tarjotaan verkotetulla päätelaitteella. Matkapuhelimia ja muita mobiililaitteita hyödyntäviä palveluita kutsutaan mobiilipalveluiksi, ja ne voivat koostua yhdestä tai useammasta mobiilisovelluksesta (Mallat, Tinnilä & Vihervaara 2004, 21, 23–24).

Päivittäisten asioiden hoitaminen ja ihmisten välinen kommunikointi ovat mullistuneet uusien teknologisten ratkaisujen ja innovaatioiden myötä. Teknologiaosaamisesta on tullut välttämätön osa ihmisille, jotta he voivat olla osa nyky-yhteiskuntaa. Teknologia ei pelkästään rajoitu yksityishenkilöiden arkeen, vaan yhä useammat julkiset ja yksityiset palvelut hoituvat teknologian välityksellä. (Wessman, Erhola, Meriläinen-Porras, Pieper & Luoma 2013, 5.) Nyky-yhteiskunnassa teknologisoituminen monessa tapauksessa jopa pakottaa yhteisön reagoimaan muutoksiin (Wessman ym. 2013, 26-27).

Sähköisten palveluiden kehitystä julkisella ja yksityisellä sektorilla on vauhdittanut ihmistyön jatkuva kallistuminen. Investoinnit ja toimenpiteet joilla saadaan korvattua ihmisten työpanosta, tuovat nopeasti säästöjä ja nostavat yrityksen tehokkuutta. Toisaalta koneet ja järjestelmät vaativat myös säännöllistä huoltoa, jotta ne toimisivat moitteettomasti. (Ylikoski, Järvinen & Rosti 2002, 121.)

### 3.2 Sähköisen palvelun vaatimukset

Uusia palveluja ja tuotteita kehittäessä tulee lähtökohtana olla ymmärrys siitä, miten ihmiset voivat ja haluavat toimia teknologian suhteen. Käytännössä tämä tarkoittaa, että teknologiaa hyödynnetään yhteiskunnassa siten, että kansalaisten kokema hyvinvointi lisääntyy tuotteiden ja palveluiden myötä, eivätkä ne syrjäyttäisi mitään kuluttajaryhmää yhteiskunnan tarjoamista palveluista tai aiheuttaisi niille muuta haittaa. (Leikas 2014, 103.)

Yksi tuotteiden, palveluiden ja järjestelmien tärkeimpiä ominaisuuksia on niiden käytettävyys. Helppokäyttöisyys on tärkeä ominaisuus varsinkin sellaisissa tuotteissa, jotka suunnitellaan laajalle käyttäjäryhmälle. Vaikeakäyttöiset ja käytettävyydeltään huonot tuotteet voivat jäädä helposti monelta kokonaan käyttämättä. Konetta ei joko osata käyttää, sen käyttäminen vaatii liikaa aikaa tai käyttäminen on muuten epämiellyttävää ja turhauttavaa. Käytettävyyden määrittää viisi ominaisuutta: opittavuus, tehokkuus, muistettavuus, virheettömyys ja miellyttävyys. (Aro & Ikävalko 2012, 13-14.)

Suomalaisten arvomaailmassa näkyy selvästi hyvinvointivaltion arvoperusta, eli toisista välittäminen ja yhteiskunnan heikompiosaisista huolehtiminen nähdään tärkeinä arvoina. Tarkastellessa näitä arvoja ikäryhmittäin huomaa nuorten ja vanhempien ikäryhmien välillä eroja. Nuorten arvoissa itseohjautuvuus, virikkeisyys ja nautinnollisuus nousevat muihin ikäryhmiin nähden enemmän, kun taas vanhemmille ihmisille turvallisuus, yhdenmukaisuus ja perinteet ovat tärkeämpiä asioita. (Alhonsuo, Nilsén & Pellikka 2009, 26.)

Ottaen huomioon hyvinvointivaltion arvoperustan tulisi kaikilla yhteiskunnan jäsenillä olla tasavertainen oikeus ja mahdollisuus käyttää tieto- ja viestintäteknologiaa eroista huolimatta. Tämä pätee varsinkin yhteiskunnan tarjoamiin palveluihin, huolimatta mahdollisista eri kuluttajaryhmien välisistä oppimiskokemuksista tai toiminnanvajavuuksista. (Leikas 2014, 103-104). Sähköisten julkisten palveluiden helppokäyttöisyydestä ja saavutettavuudesta on huolehdittava, jotta eri käyttäjäryhmien tasavertaisuus ja palvelujen saanti saadaan taattua. (Reku 2017). Sähköisen asioinnin edistämiseen erikoistuneen Linkkitiimi Oy:n edustajan

Marko Torppalan mielestä nykyajan digitalisoituneessa yhteiskunnassa toiminen ei hoidu sujuvasti ilman digitaalisten palveluiden hallintaa. (Argillander 2017.)

### 3.3 Sähköiset kanavat

Teknologiseen kehityksen myötä yrityksille on luotu mahdollisuus tarjota asiakkaille heidän palveluitaan useaa kanavaa hyödyntäen. Puhutaan siis monikanavaisuudesta. Tämä ilmiö on luonut perinteisten kanavien tilalle tai rinnalle sähköisiä kanavia, jotka hyödyntävät useita erilaisia liityntäteknologioita. (Mallat, Tinnilä & Vihervaara 2004, 129-130.) Digitaalisista kanavista yleisimpiä ovat erinäiset mobiililaitteet ja tietokoneet, sekä niiden käyttämät mobiili- ja tietoverkot (Mallat, Tinnilä & Vihervaara 2004, 113).

Parhaiten digitaalisten palveluiden alueella ovat pärjänneet yritykset, jotka ovat onnistuneet perinteisten ja uusien kanavien yhdistämisessä (Mallat, Tinnilä & Vihervaara 2004, 129-130). Useita kanavia hyödyntämällä pystytään kohdistamaan palveluja eri asiakassegmenteille. Asiakasryhmien profiloinnin avulla pystytään paketoimaan palveluja näihin ryhmiin sopiviksi kokonaisuuksiksi. (Mallat, Tinnilä & Vihervaara 2004, 135-136.)

Kanavan valinnassa valta on itse kuluttajalla. Kuluttajien näkökulmasta kanavan valinta määräytyy sen mukaan, kuinka nopeasti, helposti ja edullisesti asioiden hoitaminen kyseisen kanavan välityksellä hoituu. Kuluttajan tulee nähdä selvästi uuden kanavan tarjoama lisäarvo nähdäkseen vaivaa sen opettelemiseksi. Esimerkiksi internet-palveluissa mukavuus ja vaivattomuus, ajansäästö, sosiaalisen vuorovaikutuksen uudet muodot ja osittain myös uudet elämykset nähdään kyseisen kanavan käytön etuina. (Mallat, Tinnilä & Vihervaara 2004, 34.)

## 4 Pankkiala ja sähköiset palvelut

### 4.1 Sähköisten palveluiden käyttöönotto pankeissa

Tietotekninen kehitys ja sitä myötä yhteiskunnan digitalisoituminen on muuttanut pankkiasiointia (Argillander 2017). Teknologian kehitys viime vuosikymmeninä on ol-



lut huimaa. Tämän kauden nähdään alkaneen vuonna 1980, kun ensimmäiset pankkikortit tulivat markkinoille. Siitä kehitys jatkui pankkiautomaattien yleistymisellä, ja vuonna 1996 otettiin käyttöön verkkopankit. (Ylikoski, Järvinen & Rosti 2002, 113.)

Erityisesti informaatioteknologia on ollut teknologian kehityksessä ratkaisevassa roolissa, ja sitä hyödynnetään paljon finanssialan yritysten asiakaspalvelussa. Pankit ovat hyödyntäneet tätä teknologiaa kolmella eri tavalla:

- teknologian käytöllä tausta- eli back office -toiminnoissa, jotka eivät näy suoraan asiakkaille
- teknologian hyödyntämisellä asiakaspalvelussa.
- teknologian hyödyntämisellä asiakkaille suunnattujen sähköisten itsepalveluiden kehittämisessä. (Ylikoski, Järvinen & Rosti 2002, 113-114.)

Internetpankkipalvelut ja puhelinpankkipalvelut ovat korvanneet ja täydentäneet kivijalkakonttoreita ja pankin tiskeillä asiointia. Verkkopankkipalvelujen nopea kehittyminen ja käytön kasvu ovat selkein merkki tästä kehityksestä. Tätä ilmiötä on vauhdittanut se, että ostokset ja palvelut maksetaan yhä enenevissä määrin korteilla ja verkkomaksamisen välineillä kuin perinteisellä käteisellä. Pankkien asiakaspalvelu on myös kehittynyt enemmän neuvonnalliseen rooliin, ja väestön ikääntyminen on muuttanut palvelutarpeita. (Kontkanen 2009, 15.)

Pankkipalvelujen saatavuus on kehittynyt selvästi parempaan suuntaan sähköisen pankkitoiminnan myötä (Kontkanen 2009, 68). Palvelut, joita tarjottiin aiemmin vain konttoreissa, ovat siirtyneet lähes kokonaan sähköisiksi tietokoneiden ja internetin välityksellä hoidettaviksi (Kontkanen 2009, 195). Konttoriverkosto on keskittynyt enemmän asiakkaiden vaativimpien pankkiasioden hoitoon, kun arkisemmat asiat hoituvat yhä useammin itsepalveluna ja sähköisissä kanavissa (Kontkanen 2009, 68).

Tekninen kehitys on merkinnyt finanssimarkkinoilla sitä, että tietojenkäsittelyyn sekä asiakkaan ja yrityksen väliseen kommunikaatioon menevät kustannukset ovat laskeutuneet nopeasti. Tämän myötä uusien palvelujen käyttöönotto ja toiminnan tehokkuus ovat kasvaneet. Tästä yksi hyvä esimerkki on internetin merkitys nykyisessä pankkitoiminnassa. Suomessa teknisen kehityksen tuomat mahdollisuudet on otettu laajaan

käyttöön, mikä on näkynyt koko finanssisektorin tehostuneena toimintana ja monipuolistuneina palveluina. (Alhonsuo, Nilsén & Pellikka 2009, 25.)

## 4.2 Sähköisten kanavien hyödyntäminen asiakaspalvelussa

Finanssialalla palvelun määrittää kaksi elementtiä. Ensimmäinen on asiakkaan saama hyöty hankkimastaan finanssipalvelusta ja toinen varsinainen asiakaspalvelu palvelun hankkimisen ja käyttöönoton aikana. Asiakaspalvelussa näkyy myös selvästi tuotannon ja kulutuksen samanaikaisuus, jossa asiakaspalvelun kulutus lakkaa asiakkaan poistuttua palvelutilanteesta. (Ylikoski, Järvinen & Rosti 2002, 13, 14).

Asiakaspalvelutilanteissa näkyy selvästi heterogeenisuus, eli palvelu on erilaista jokaisen asiakaspalvelijan kohdalla. Eri asiakaspalvelutilanteet muokkautuvat asiakaspalvelijan oman ammattitaidon ja persoonallisuuden sekä myös itse asiakkaan oman tarpeen ja omien luonnonpiirteiden mukaan. Heterogeenisuuden odotetaan vähenevän pankkialan asiakaspalvelussa sitä mukaa, kun sähköiset asiakaspalvelukanavat lisääntyvät. Koneet palvelevat kaikkia asiakkaita samalla tavalla. (Ylikoski, Järvinen & Rosti 2002, 15.)

Verkkopalveluiden kehittämiseen kannattaa kiinnittää paljon huomiota, koska verkkopalvelun laatu vaikuttaa pankkien asiakaspalveluun. Helppokäyttöiset ja kehittyneet verkkopalvelut vähentävät asiakaspalvelun työtaakkaa, kun taas kehittymättömät palvelut luovat runsaasti kyselyjä niiden käyttöön tai ongelmatilanteisiin liittyen ja siten kuormittavat asiakaspalvelua. (Ylikoski, Järvinen & Rosti 2002, 116.)

Asiakkaiden tyytyväisyys pankkipalveluihin perustuu palveluiden käyttöön liittyviin sopimuksiin ja palveluprosessissa saamansa asiakaspalvelun laatuun. Yksi heikoimmalle huomiolle jäänyt tekijä asiakastyytyväisyyden muodostamisessa on huolenpito asiakkaasta. Asiakas kokee huolenpitoa erityisesti ollessaan vuorovaikutuksessa asiakaspalvelijan kanssa. Tämä kokemus toimii keskeisenä tekijänä, kun asiakas muodostaa kokonaiskuvaa palvelun laadusta. Miten asiakkaasta välitetään? Miten hänestä pidetään huolta? Asiakaspalvelu sinänsä on aineetonta, mutta asiakas voi havaita asiakkaasta välittämisen. (Ylikoski, Järvinen & Rosti 2002, 52–53.)

Suhtautuminen asiakaspalveluun ja odotukset palvelutilanteesta ovat erilaisia joka asiakkaalla. Kaikki eivät pidä henkilökohtaista palvelua tärkeänä, vaan odottavat palvelun olevan toimivaa ja virheetöntä. Tähän vaikuttavat monet demografiset ominaisuudet, kuten esimerkiksi ikä, sillä nuoret asiakkaat näkevät hyvän palvelun toisin kuin vanhemmat ikäpolvet. (Ylikoski, Järvinen & Rosti 2002, 27.)

Usein ajatellaan teknologian merkitsevän myös paremman laatuista palveluja. Henkilökohtaiset kontaktit asiakkaiden kanssa ovat kuitenkin myös välttämättömiä useimmissa pankkipalveluissa. Haasteena on yhdistää tekniikan ja palvelun inhimillisten elementit siten, että asiakkaalle jää turvallinen ja hyvä kokemus kohtaamisesta. Asiakkaiden tarpeet ja tilanteet on siksi hyvä ottaa menettelytavoissa huomioon riippumatta siitä, palvellaanko häntä henkilökohtaisesti vai tekniikan välityksellä. (Ylikoski, Järvinen & Rosti 2002, 53.) Teknologian kehityksen myötä on myös pitänyt etsiä uusi tasapaino koneiden ja henkilökohtaisen vuorovaikutuksen välillä asiakaspalvelussa. Monet asiakkaat eivät ole ehtineet sopeutua tähän nopeaan kehitykseen. Vanhojen palvelutapojen säilyttäminen uusien kanavien rinnalla on ollut yksi tärkeä keino, jolla annetaan asiakkaille aikaa tottua uusiin toimintatapoihin. (Ylikoski, Järvinen & Rosti 2002, 113.)

#### 4.3 Asiakassegmentointi asiakaspalvelun tukena

Pankkien ja muiden finanssiyritysten asiakkaille tarjoamat palvelut eivät juurikaan eroa toisistaan. Kilpailijoista pyritäänkin erottumaan muilla keinoin, kuten hyvällä asiakaspalvelulla, jonka kopioiminen on vaikeaa. Lähtökohtana hyvälle asiakaspalvelulle on tunnistaa asiakassegmentti, johon palvelua käyttävä asiakas kuuluu. Asiakaspalvelulla saadaan myydyn palvelun lisäksi kartoitettua vielä laajemmin asiakkaiden palvelutarpeita. (Ylikoski, Järvinen & Rosti 2002, 25–26.)

Pankkien asiakkaat lukeutuvat monenlaisten palvelujen käyttäjiin, jotka eroavat toisistaan palvelujen tarpeiden ja halujen mukaisesti (Ylikoski, Järvinen & Rosti 2002, 19). Sama palvelu ei siis välttämättä tyydytä kaikkien asiakkaiden tarpeita, vaan sähköisiä pankkipalveluja suunniteltaessa on käyttökelpoista selvittää asiakkaiden ominaisuuksia kuvaavia tietoja asiakastutkimuksilla. Näin asiakaskuntaa saadaan seg-

mentoitua. (Ylikoski, Järvinen & Rosti 2002, 24.) Segmentoinnilla lohkotaan kokonaismarkkinat osiin asiakkaiden tarpeiden ja ostokäyttäytymisen mukaisesti. Näin asiakkaita pystytään palvelemaan paremmin ja saavuttamaan markkinoinnin tavoitteet tehokkaammin. Yksi olennainen osa segmentointia on kohderyhmän tai kohderyhmien valinta ja niiden asemointi, jotka ovat osa yhtiön strategisia päätöksiä. (Ylikoski, Järvinen & Rosti 2002, 19.)

Pankit palvelevat tavallisesti samanaikaisesti kaikkia asiakkaita, jotka on segmentoitu yritys- ja yhteisöasiakkaisiin ja yksityisasiakkaisiin. Näiden sisällä on vielä palvelulajeittain ”makrosegmenttejä”, joissa asiakkaat on ryhmitelty vielä hienojaksoisemmin. Tämä tehdään siitä syystä, että pääryhmittelyn avulla ei vielä saada asiakkaiden tarpeiden eroavaisuuksia ilmennettyä kovin hyvin. Segmenttien tavoittelussa on tärkeää pohtia kunkin segmentin kohdalla yhtiön tarpeiden ja resurssien yhteensopivuutta sekä segmenttien kasvu-, kannattavuus- ja kilpailunäkymiä. Tärkeää on, että valitut segmentit eivät saa aiheuttaa ristiriitoja yhtiön omien tavoitteiden kanssa. Hyvä on myös pohtia, millaisten asiakasryhmien palvelemiseen yhtiöltä löytyy paras osaaminen ja muut voimavarat. (Ylikoski, Järvinen & Rosti 2002, 20.)

Segmentit voidaan laittaa tärkeysjärjestykseen, jolloin määritellään ensi- ja toissijaiset kohderyhmät. Ensisijainen asiakasryhmä voi olla esimerkiksi kannattavimmat asiakkaat, joihin panostetaan voimakkaimmin, mutta kuitenkin unohtamatta muita. Segmentointi voi myös osoittautua tarpeettomaksi, jolloin kaikille asiakkaille tarjotaan samanlaisia palveluja – puhutaan siis massamarkkinoinnista. Tämä aiheuttaa kuitenkin monesti ongelmia markkinoilla, jos kilpailijat toteuttavat tehokkaasti segmentointia ja tarjoavat kullekin segmentille erilaistettuja palveluita. (Ylikoski, Järvinen & Rosti 2002, 21.)

Segmentoinnissa on tärkeää ryhmitellä asiakkaat siten, että segmenttiryhmän sisällä olevien asiakkaiden tarpeet vastaavat hyvin toisiaan. Segmentointiin vaikuttavia tekijöitä ovat asiakkaiden ominaisuudet, asiakkaiden tavoittelemat hyödyt palvelun käytöstä, sekä palvelukäyttöön liittyvät tekijät. Yksityisasiakkaissa asiakkaiden ominaisuudet tarkoittavat esimerkiksi asiakkaan ikää, sukupuolta, koulutusta, ammattia, perheen kokoa, elämänvaihetta sekä heidän elämäntyyliään. Yrityisasiakkaissa kiinnitetään huomiota yritysten toimialaan, kokoon ja yritysmuotoon. Palvelua valitessaan asiakkaan keskeisin kriteeri on yleisesti siitä tavoiteltava hyöty, ja sekä yksityis-, että

yritysasiakkaat voidaan edelleen segmentoida tämän tavoiteltavan hyödyn perusteella. Palvelujen käyttöön liittyvistä tekijöistä hyviä esimerkkejä ovat palvelujen käyttöiheys, käytön määrä, asiakasuskollisuus ja asiakkuuden vaihe. (Ylikoski, Järvinen & Rosti 2002, 21–22.)

#### 4.4 Palvelukonsepti osana sähköisten palveluiden suunnittelua

Palveluyrityksissä, kuten myös finanssialan yrityksissä, palvelukonsepti muodostuu kolmesta olennaisesta ulottuvuudesta: teknologiasta, vuorovaikutuksesta ja räätälöinnistä. Yhtenä esimerkkinä näiden ulottuvuuksien käytöstä on esimerkiksi hyvään palveluun luottava yritys, jossa panostetaan henkilökohtaiseen vuorovaikutukseen. Tällaisessa yrityksessä mietitään tarkkaan, mitä osia palvelukonseptista automatisoidaan. Toisessa esimerkissä yrityksen liikeidea perustuu suureen volyymiin ja edullisiin hintoihin, jolloin automaatio on oiva apuväline. (Ylikoski, Järvinen & Rosti 2002, 16.) Palvelu-ulottuvuuksien hyödyntämistä pankkipalveluissa on kuvattu taulukossa 1.

Taulukko 1. Esimerkkejä pankkipalveluista eri palvelu-ulottuvuuksia hyödyntäen. (Ylikoski, Järvinen & Rosti 2002, 17).

ULOTTUVUUDET	PANKKIPALVELUT
<b>Palvelu:</b>	
Standardoitu palvelu	Seteliautomaatti
Massaräätälöity palvelu	Lainahakemus
Räätälöity palvelu	Varainhoitopalvelu
<b>Vuorovaikutus:</b>	
Ei vuorovaikutusta	Lainan lyhennys
Vähäinen vuorovaikutus	Lainalaskuri (internetissä)
Keskitason vuorovaikutus	Sijoitusrahasto
Tiivis vuorovaikutus	Sijoitussalkun hoito
<b>Teknologia:</b>	
Täysin manuaalinen	Allekirjoitusnäyte
Alhainen teknologia	Asiakirjapalvelu
Keskitason teknologia	Laskunmaksu automaatilla
Korkea teknologia	Verkkopankki

Teknologialuottuvuus voidaan jakaa yleensä joko korkean (high-tech) tai matalan (low-tech) teknologian valintoihin sen mukaan, mikä on kunkin yrityksen valitsema teknologian taso. High-tech-suuntautuneessa yhtiössä luotetaan teknologian hyödyntämiseen ja sen avulla automatisoidaan yrityksen toimintoja. Low-tech-tason yhtiössä palvelu hoidetaan perinteistä teknologiaa käyttäen, tai jopa täysin manuaalisesti. Lisäksi palvelun voi jakaa tiiviin (high-touch) ja vähäisen (low-touch) vuorovaikutuksen tasoihin. High-touch-palvelu perustuu henkilökohtaiseen palveluun, joka tuotetaan ja kulutetaan asiakkaiden läsnä ollessa. Täydellinen palveluiden automatisointi johtaa low-touch-palveluun, joista hyviä esimerkkejä ovat pankkien laskunmaksu- ja seteliautomaatit. (Ylikoski, Järvinen & Rosti 2002, 16–17.)

Räätälöintiulottuvuudessa tulee ottaa huomioon korkeat kustannustekijät ja palvelun laadun vaihtelevuus tilanteen ja asiakkaan mukaan, kun aletaan räätälöidä ja manuaalisesti tuottamaan palveluja asiakaskohtaisesti. Täysin standardoidussa palvelussa taas siirrytään täysin koneelliseen palvelutuotantoon, jossa asiakkaat kommunikoivat palveluyrityksen kanssa koneiden välityksellä ennalta suunnitellulla tavalla. Täysin standardoidun ja räätälöidyn palvelun välimuodon massaräätälöinnin avulla mahdollistetaan automatisoinnilla ja palveluelementtejä standardisoimalla yrityksen tuottavuutta. Konkreettisesti tämä voi näkyä tarkastelemalla pankkipalvelujen palvelu-ulottuvuutta, jolla kuvataan sitä, miten paljon kunkin asiakaspalvelutilanteen hoitaminen edellyttää asiakaspalvelua. Standardoituja palveluja voidaan hoitaa itsepalveluna, massaräätälöintiä hyödynnetään palveluissa, jotka ovat samanlaisia kaikille asiakkailla, ja räätälöidyissä palveluissa näkyy asiakastarpeiden yksilöllinen huomiointi. (Ylikoski, Järvinen & Rosti 2002, 17.)

Vuorovaikutus-ulottavuuden määrittää se, kuinka paljon ja miten tiivistä yhteydenpitoa finanssipalvelun käyttö edellyttää yritykseltä asiakkaaseen. Varsinkin paljon asiointuntemusta vaativat palvelut edellyttävät tiivistä vuorovaikutusta, ja siten asiakaspalvelun rooli korostuu näissä palvelutilanteissa. (Ylikoski, Järvinen & Rosti 2002, 17.)

Teknologian avulla voidaan toteuttaa kokonaan osa finanssipalveluista, mutta toinen osa onnistuu edelleen vain manuaalisesti käsittelemällä. Teknologian hyödyntäminen auttaa myös asiakkaita osallistumaan etenevissä määrin palvelujen tuottamiseen. (Ylikoski, Järvinen & Rosti 2002, 17.)

Asiakaspalvelu saa suuremman merkityksen sitä mukaan, mitä räätälöidympi palvelu on tai mitä tiiviimpää vuorovaikutusta palvelussa näkyy. Teknologialuottavuus vaikuttaa taas päinvastaisesti, kun henkilökohtainen vuorovaikutus ja asiakaspalvelu ovat pienemmässä roolissa. (Ylikoski, Järvinen & Rosti 2002, 18.)

Teknologian kehittymistä hyödynnetään koneiden ja laitteiden muodossa kaikissa finanssiyhtiöiden palvelutuotannossa, mutta joissakin tapauksissa on onnistuttu säilyttämään henkilökohtainen vuorovaikutus asiakaskohtaamisissa. Tätä high-tech, high-touch -vaihtoehtoa hyödynnetään, kun halutaan etsiä tasapaino vuorovaikutuksen asteen ja teknologian soveltamisen välille niitä asiakkaita varten, jotka vastustavat henkilökohtaisen vuorovaikutustilanteen äkkinäistä muuttumista koneiden kanssa kommunikointiin. (Ylikoski, Järvinen & Rosti 2002, 18.)

#### 4.5 Verkkopankkipalvelut

Pankkien verkkopankkitoiminta on yksi yleistyneimmistä palveluista, joita teknologian hyödyntäminen on tuottanut (Ylikoski, Järvinen & Rosti 2002, 114). Verkkopankkipalveluilla tarkoitetaan pankkisovelluksia, joilla kuluttaja pystyy hoitamaan pankkiasioitaan. Pankkeille nämä elektroniset kanavat tarjoavat kustannustehokkaamman keinon hoitaa pankkipalvelujen jakelua. Asiakkaat hyötyvät, kun he voivat hoitaa pankkiasiointiaan omassa rauhassa ja silloin kun heille sopii. (Mallat, Tinnilä & Vihervaara 2004, 43.) Verkkopankin käyttö on yksi parhaista ratkaisuvaihtoehdoista ihmisille, joita huolettaa lähikonttoreiden vähentäminen (Wessman ym. 2013, 26–27).

Pankki voi itse määrittää asiakkaiden etenemistavat, palvelun muodot ja tarjottavan tiedon määrän ja sisällön sivuillaan. Asiakkaalle verkossa toimiminen onkin suurimmilta osin itsepalvelua, joka edellyttää asiakkailta omia laitteita; tietokoneen tai tabletin, sekä internetyhteyden. Asiakkaalta vaaditaan verkkopalveluissa asioidessaan myös omatoimisuutta ja usein itseopiskelua, mikä voi tuoda vaikeuksia varsinkin monimutkaisemmissa palveluissa, kun ammattilaisen apua ei ole välttämättä saatavilla. (Ylikoski, Järvinen & Rosti 2002, 114.)

Esimerkkinä pankkien verkkopalveluista, Nordean verkkopankissa ajatuksena on tarjota asiakkaille paikka hoitaa itsepalveluna päivittäisiä pankkiasioitaan päivästä tai ajasta riippumatta. Verkkopankin kautta voi myös ottaa helposti yhteyttä asiakaspalveluun, jos asiakas tarvitsee pankkineuvojan apua. (Nordea 2017).



Laskujen maksu verkkopankissa on yksi yleisimmistä päivittäisistä pankkipalveluista, joita asiakas voi hoitaa itsepalveluna. Verkkopankkimaksaminen on nykyaikainen ja edelleen suosiotaan kasvattava maksutapa. Tähän on syynä suomalaisten nopea internetin käytön omaksuminen, jonka myötä pankit ovat kehittäneet verkon käyttöön pohjautuneita palveluita asiakkaiden käyttöön. Verkkomaksamisen suosioon vaikuttaa myös internetyhteydessä olevien tietokoneiden suuri määrä kodeissa, kirjas-toissa, työpaikoilla ja kouluissa. Verkkomaksaminen mielletään helpoksi ja mukavaksi, koska maksaminen on ajasta ja paikasta riippumaton. Lisäksi verkkopankista voi seurata tilitapahtumia ja saldoa. (Alhonsuo, Nilsén & Pellikka 2009, 187.)

#### 4.6 Muut pankkien kehittämät sähköiset palvelut

Suomalaiset ovat sähköisten pankkipalvelujen käyttäjien kärkimaita ja suomalaiset pankit ovat edelläkävijöitä elektronisten palvelukanavien kehittäjinä. Verkkopankissa olevien pankkipalvelujen valikoima on laaja ja verkkoasiointi aiheuttaa myös vähiten kustannuksia. Verkkopankin lisäksi palveluverkkoon kuuluvat kaikki ne tietoliikenneyhteydet jotka yhdistävät asiakkaan pankkiin, kuten esimerkiksi pankkipalveluja tarjoavat automaatit, maksupäätteet ja mobiilipankit. (Kontkanen 2009, 70.)

Korttimaksaminen ja muut erilaiset sähköiset maksutavat, kuten automaatit ja maksupäätteet ovat yleistyneet Suomessa nopeasti. Maksutapojen muutos on osa laajempaa trendiä, jossa itsepalvelu korvaa perinteisiä palvelumuotoja niin yksityisellä kuin julkisellakin sektorilla. (Aro & Ikävalko 2012, 3.) Yksi uusi korttimaksamisen muoto on viime vuosina yleistynyt lähimaksaminen, jonka avulla on pyritty nopeuttamaan maksun tekoa liittämällä pankkien maksukortteihin lähimaksuominaisuus (Palvelut – Lähimaksaminen, 2017). Maksaminen on myös siirtynyt yhä enemmän mobiiliin asennetulla sovelluksella. Esimerkkinä tällaisesta sovelluksesta on Siirto-sovellus, jolla maksut voidaan siirtää reaaliaikaisesti vastaanottajalle puhelinnumeron perusteella, vaikka vastaanottaja olisi toisen pankin asiakas. (Smeds 2017.)

Useat pankit tarjoavat asiakkailleen mahdollisuuden hoitaa tapaamiset pankkineuvon kanssa verkkotapaamisena. Esimerkiksi Nordea mainostaa omia verkkotapaamisiaan niille asiakkaille, joiden aikataulut eivät sovi yhteen pankin aukioloaikojen kanssa. Verkkotapaamisia varten asiakkaalla tulee olla verkkopankkitunnukset, puhelin, sekä verkkoon kytketty tietokone tai tabletti. (Viisi syytä valita verkkotapaaminen 2016.)

Sähköisen asioinnin kasvu on luonut tarvetta myös luotettaville ja toimiville tunnistuspalveluille. Pankkien Tupas-palvelun myötä pankit ovat nousseet merkittäväksi tarjoajiksi tällä saralla. Sähköisiä asiointipalveluja tarjoava yritys tai yhteisö pystyy tunnistamaan asiakkaansa Tupas-varmenteita hyväksikäyttäen. Tupas-palvelun kautta asiakas pystytään tunnistamaan pankin omien rekisteriensä perusteella. Tunnistamisen lisäksi Tupas-palvelua voidaan hyödyntää myös sähköisten allekirjoitusten tekoon asiointipalveluissa. (Kontkanen 2009, 226–227.)

Verkkopankkitunnistautumiseen käytettävät paperiset tunnuslukulistat ovat poistumassa käytöstä lähivuosina Suomessa. Tunnuslukulistan tilalle on kehitetty uusia menetelmiä, kuten älypuhelinsovelluksia ja digitaalisia laitteita. Nordeassa on otettu käyttöön tunnuslukusovellus ja tunnuslukulaite, joiden käyttö on pankin mukaan paljon joustavampaa, nopeampaa ja turvallisempaa aiempaan tunnuslukulistaan verrattuna. (Brännare & Toivonen 2017.)

## 5 Ikäihmiset sähköisten palveluiden käyttäjinä

De Beauvoir (1970, 16) kertoo teoksessaan vanhenemisesta seuraavasti: ”Ihmisen tilannetta voidaan aina katsoa ulkoapäin – sellaisena kuin se näyttäytyy muille ihmisille – ja sisältä päin, sellaisena kuin ihminen sen kokee, ohittaa sen. Muilla ihmisillä on tietoa vanhuudesta, vanhalla itsellään on elettyä kokemusta.”

## 5.1 Ikäihmisten asema digitalisoituvassa maailmassa

### **Ikäihmisen ominaisuudet**

Kiihtyvällä vauhdilla teknistynvä ja monimutkaistuva palveluyhteiskunta, jonka tekniset ratkaisut ovat useimmiten terveiden, teknisen kehityksen mukana kasvaneiden ihmisten suunnittelemia, aiheuttavat monille ikäihmisille vaikeuksia (Leikas 2014, 204–205). Ikäihmisten ja muun väestön välissä onkin selvä digitaalinen kuilu. Tietotekniikan käyttö on selvästi vähäisempää ikäihmisten keskuudessa (Wessman ym. 2013, 7).

Ikääntyneillä on useita tekijöitä, jotka hankaloittavat teknologisten laitteiden käyttöä. Käyttövaikeudet johtuvat usein kehon fyysisistä muutoksista, kuten näön heikkene- misestä, joka on näistä yleisin ja selkein vaiva. Lisäksi nivelien ja lihasvoiman heikke- neminen näkyy siten, että sormien tarkka hallinta ja muutenkin kyky tehdä nopeita ja tarkkoja liikkeitä on heikompaa ikäihmisillä. Psyykkiset tekijät, kuten reagointiaika pi- tenee, sekä kyky huomioida useita asioita samanaikaisesti on vaikeampaa. Uusien tai- tojen oppiminen on ikääntyneillä lisäksi vaikeampaa. (Wessman ym. 2013, 7.)

Toisaalta myös ikääntyneiden eri ryhmien välillä on selviä kuiluja. Toiset ovat aktiivi- sia ja kiinnostuneita uusista teknologioista, kun taas jotkut haluavat sinnitellä vanho- jen tuttujen ratkaisujen varassa. Koulutus- ja työtausta, sekä läheisten henkilöiden määrä ovat muutamia osatekijöitä, jotka vaikuttavat uusien teknisten laitteiden käyt- töönottoon. (Wessman ym. 2013, 7–8.) Koulutus- ja työtaustalla on havaittu olevan tutkimuksissa myös fyysisesti vaikutusta ikäihmisiin. Kognitiiviset taidot ovat matala- koulutetuilla ikäihmisillä heikommalla ja heillä on myös isompi riski sairastua dementi- aan verrattuna korkeakoulutettuihin. (Schaie & Carstensen 2006, 3.) Ihmisen iän karttumisen voidaankin nähdä kasvattavan entisestään yksilöiden moninaisuutta (Leikas 2014, 41).

Eri sukupolvien väliset elinympäristöt voivat olla hyvin erilaisia keskenään. Kun 1960- luvulla viimeisetkin haja-asutusalueet saivat vihdoinkin sähkö- ja lankapuhelinverkon, toisaalla oltiin otettu käyttöön jo ensimmäiset tietokoneet. Yksilöiden jokapäiväisen elämisen vaatimukset ovat siis erilaisia ympäristöstä riippuen. Asuinympäristö, jossa ei lankapuhelinta lukuun ottamatta ole muita teknisiä apuvälineitä, on

selviytymisvaatimuksineen aivan toisenlainen verrattuna sähkö-, viestintä- ja tietotekniikkaa täynnä olevaan älytaloon. (Leikas 2014, 41.)

Verkon ja älylaitteiden käyttö herättää ikäihmisissä huolia. Esimerkiksi ennakoluulot omasta osaamisesta, uskalluksen puute ja yleisestikin pelko siitä, että laite menee vahingossa rikki, voivat olla syinä siihen, että älylaitteiden käyttö jää oppimatta. (Marjakangas 2016.) Myös asenteet vaikuttavat teknologian käyttöön. Tietotekniikkataitoja ei arvosteta, ja monet ikäihmiset ajattelevat, että teknologialla on pelkkä välinearvo. Näihin asenteisiin vaikuttavat henkilöiden aiempi tutustuminen teknologisiin ratkaisuihin ja teknologisen terminologian tunteminen. (Wessman ym. 2013, 7.) Enter ry:n toiminnanjohtaja Tiina Etelämäki kertoo, että ikäihmiset eivät vastusta tietotekniikkaa periaatteesta, vaan takana on usein osaamisen puute, jota verhoillaan omalla haluttomuudella (Haapasalo 2017).

### **Digitalisaation vaikutukset ikäihmisiin**

Teknologia tuo parhaimmillaan paljon hyötyä ikääntyneiden elämään tarjoten mahdollisuuksia hoitaa omia asioita itsenäisesti, ja esimerkiksi internet voi vähentää sosiaalista eristäytyneisyyttä (Wessman ym. 2013, 5). Digitaaliselle ajalle tyypillistä on myös ihmisten välisen vuorovaikutuksen muuttuminen, joka vaatii uudenlaisia viestintävalmiuksia. Avoin kommunikaatio ja vuorovaikutus tuottavat yhteisöllisyyden ja luottamuksen tunteet, ja ilman niitä on vaarana syrjäytyä yhteiskunnasta ja yhteisöistä. (Leikas 2014, 87.) Ikäihmisten itsenäisen toimijuuden säilyttäminen on myös tärkeä osa verkkopalveluiden käytössä. Seniori voi joutua luovuttamaan pankkiasioiden hoidon muille, jos ne eivät onnistu itsenäisesti käyttötaidon puutteen vuoksi. (Argillander 2017.)

Nyky-yhteiskunnassa on nähtävissä, kuinka julkiset tilat ja palvelut automatisoituvat ja asiointi hoituu tieto- ja viestintäteknologian avulla. Nämä asiat hankaloittavat monien ikääntyvien asioimista kodin ulkopuolella, sekä osallistumista sosiaaliseen elämään. Teknisten tietojen ja taitojen puute aiheuttaa monesti sen, että ikääntynyt on usein myyjien, palveluntuottajien, asentajien ja omaisten avun tarpeessa teknologisten laitteiden kanssa. (Leikas 2014, 204–205.)

Suomen ikääntynyt väestö on kuitenkin selvästi jakautunut kaupungeissa asuvien eduksi, kun puhutaan mahdollisuuksista käyttää tietoyhteiskunnan palveluja. Lisäksi

esimerkiksi ikääntyneiden sukupuoli, perhetilanne ja työtausta vaikuttavat vahvasti syrjäytymiseen tietoyhteiskunnasta. (Nordlund ym. 2014, 13.) Yksityisten sekä julkisten palvelujen siirtyminen kiihtyvällä vauhdilla verkkoon johtaa siihen, että netittömät ikäihmiset ovat huonommassa asemassa näiden palveluiden hyödyntämisessä. (Nordlund ym. 2014, 11–12.)

Sähköiset palvelut hyödyttävät isosti myös liikuntarajoitteisia, kun ei ole tarvetta matkustaa esimerkiksi kävellen tiettyyn paikkaan asioitaan hoitamaan. Tietotekniikan avulla ikäihmiset pystyvät tekemään ostoksia, lukemaan kirjoja ja lehtiä, hoitamaan pankkiasioitaan, hakemaan tietoa, katsomaan elokuvia ja pitämään yhteyttä lähiomaisiin ja ystäviin – ilman tarvetta poistua omasta asunnosta. Haasteena on näissäkin tapauksissa monesti laitehankintojen hankaluus ja osaamisen puute. (Leikas 2014, 146.) Käytännön esimerkkeinä sähköisten palveluiden hyödyistä ovat eläkeläiset Toivo Lindström ja Toivo Nikander, jotka ovat todenneet verkkopankin käytön helpottaneen pankkiasiointia, kun enää ei tarvitse lähteä kotoa jonottamaan pankkiin (Argillander 2017).

## 5.2 Sähköisten palveluiden käyttö ikäihmisten keskuudessa

Valtaosa ikäihmisistä pystyy käyttämään internetiä ja nettipalveluita, Tilastokeskuksen mukaan 65–74-vuotiaista liki 70 prosenttia käyttää näitä palveluja. (Mäkitalo 2016, 39.) Myös Haapasalo (2017) on samoilla linjoilla; 65–74-vuotiaista noin kolme neljästä käyttää nettiä, tosin 75–89-vuotiaista netin käyttäjiä löytyy vain kolmannes. Vanhustyön keskusliiton mukaan 65-vuotiaista tietotekniikan käyttäjiä on kaksi kolmesta. 75-vuotiaiden ikäryhmässä käyttäjäosuus on pudonnut kolmannekseen. (Nurmi 2017.)

Tilastokeskuksen (Suomalaiset käyttävät internetiä yhä useammin 2016) tekemä tilasto kertoo, että internetin käyttö on edelleen harvinaista yli 75-vuotiaiden keskuudessa; vain reilu kolmannes (35%) yli 75-vuotiaista vastaajista käyttää internetiä. Mitä ikääntyneemmästä henkilöstä puhutaan, sitä vähäisempää internetin käyttö on. Suurin osa ikäihmisistä uskoo kuitenkin oppivansa käyttämään tietotekniikkaa, jos saavat sitä varten oikeanlaista opastusta. Toinen puoli ei kuitenkaan koe tarvitsevänsä, tai halua lainkaan opetella uuden tekniikan käyttöä.

(Nordlund ym. 2014, 11–12.) Verkkopankkia käyttävien pankkiasiakkaiden osuus 65–74 -vuotiaiden keskuudessa on Finanssiala ry:n tutkimuksen mukaan 81 prosenttia. Lukema on kasvanut tasaisesti, kun osuus oli 75 prosenttia vuonna 2015 ja 66 prosenttia vuonna 2014. Suomalaiset ovat Euroopan mittakaavassa yksi parhaimmista, kun puhutaan ikäihmisten verkkopankin käytöstä. (Suomalaiset vanhuksset ovat Euroopan etujoukoissa verkkopankin käytössä 2017.)

Laskujen maksussa lähes kaikki alle 70-vuotiaat käyttävät verkkopankkia, mutta mitä vanhemmasta ikäryhmästä puhutaan, sitä useampi maksaa laskunsa pankin kassalla tai maksupalvelun kautta. Kolmannes yli 85-vuotiaista maksattaa laskunsa läheisen kautta hänen omalta tililtään. Ikäihmisistä löytyy merkittävä joukko, jotka eivät ole käyttäneet pankki-, ja maksuautomaatteja ja kokevat ne vaikeakäyttöisiksi. Kyselyn mukaan 36 % 74–84-vuotiaista ja 63 % yli 85-vuotiaista ei ole koskaan käyttänyt pankkiautomaattia. Myös tässäkin tapauksessa maksupäätteiden ja pankkiautomaattien käyttö nähdään sitä vaikeampana, mitä iäkkäämpi henkilö on. (Nordlund ym. 2014, 14.)

Ne ikäihmiset, joilla ei vielä ollut uutta tekniikkaa käytössään, 86 % heistä eivät kokeneet laitteita tarpeellisiksi. 70 % tietokonetta käyttävistä taas näkee, että käyttävät sitä jo tarpeeksi. Syinä näihin lukuihin oli pääasiassa se, että puolet käyttäjistä piti laitteita ja ohjelmia liian monimutkaisina ja yli puolet piti tietokoneiden kehitystä liian nopeana, jotta sen perässä voisi pysyä. Joka toinen vastannut kertoi myös, ettei yksinkertaisesti halua opetella enää lisää tietotekniikan käyttöä. Joka tapauksessa 79 % 75–89-vuotiaista uskoi pystyvänsä käyttämään tietokoneita oikean opastuksen avustuksella. Yksi uuden tekniikan käyttöönoton jarruista on puuttuva kokeilun mahdollisuus. Ikäihmiset ovat hyvinkin halukkaita tutustumaan uuteen teknologiaan ja ottamaan niitä käyttöönsä, jos kokeilumahdollisuutta tarjotaan. (Nordlund ym. 2014, 12–13.)

Teknologian käyttö on kuitenkin loppujen lopuksi oma valinta. Vaikka nyky-yhteiskunta yhä enenevässä määrin vaatii teknologiaosaamista, ei siihen tule ketään pakottaa. Joidenkin kohdalla teknologian käyttö ei tunnu luontevalta, tai sen opetteleminen on liian ison kynnyksen takana. Yhteiskunnan haasteena onkin kehittää ja tarjota näille ikäihmisille ratkaisuja, joilla heidät voidaan pitää yhteiskunnallisesti toimintakyisinä. (Wessman ym. 2013, 47.)

### 5.3 Sähköisten palveluiden kehittäminen ikäihmisten tarpeisiin

Ikäihmisten omia teknologiatarpeita on tutkittu kohtalaisen vähän, mutta yleisiä arveluja, väittämiä ja näkemyksiä yksittäisillä kansalaisilla on paljon. Yleinen ennakkoluulo on esimerkiksi, että ikäihmiset ovat jäykkiä ja muutosvastarintaisia tai että he yleisesti ottaen pelkäävät teknologiaa. Todellisuus kuitenkin on, että vain joka neljäs ikäihminen ei usko teknologian tuovan apua tai hyötyä heidän elämäänsä. Teknologiaa ei myöskään pidetä useinkaan pelottavana. Ne pelot jotka teknologiaan kohdistuivat, johtuivat esimerkiksi siitä, että teknologia on liian vaikeakäyttöistä. Eli pelot kohdistuvat näissä harvoissa tapauksissa puutteelliseen käyttäjäkoulutukseen tai opastukseen, tai käyttöliittymän huonoon suunnitteluun ja vaikeakäyttöisyyteen. (Leikas 2014, 120.) Sähköisten tuotteiden ja palveluiden suunnittelussa huomio tulisi keskittää sellaisiin ominaisuuksiin, jotka tekevät niistä saavutettavampia ja helppokäyttöisempiä (Kwon 2016, 145).

Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ja Vanhustyön keskusliitto käynnistivät vuonna 2009 RAY:n rahoituksella KÄKÄTE-projektin (Käyttäjälle kätevä teknologia), jonka tarkoituksena oli selvittää, miten teknologiaa voisi hyödyntää nykyistä paremmin ikäihmisten elämässä. Ikäihmisiltä on kysytty melko vähän siitä, mitä he toivovat ja ajattelevat teknisten ratkaisujen mahdollisuuksista. (Nordlund ym. 2014, 9, 11.)

Ensisijaisena päämääränä KÄKÄTE-projektissa oli tukea ikäihmisten kotona asumista ja helpottaa heidän kanssaan työtä tekeviä tahoja. Lisäksi käyttäjien ääntä haluttiin saada enemmän kuuluviin, kehittämällä keinoja käyttäjälähtöisyyden ja -ystävällisyyden lisäämiseksi, esimerkiksi kysymällä heidän näkemyksiään teknologiasta, ja että miten teknologian nähtiin osana tukevan hyvää elämää. Näitä tarpeita ja näkemyksiä välitettiin eteenpäin ikäteknologian kehittäjille, jotta ne otettaisiin huomioon teknologian kehittämisessä ja käyttöönotossa. (Nordlund ym. 2014, 9.)

Ikäihmisten osallistuminen suunnitteluprosessiin on tärkeää. Tällä on hyötyjä kahdesta eri näkökulmasta. Ensimmäiseksi, ikääntyneet pääsevät kokemaan teknologian, ja muokkaamaan sen käyttöä omalla tavallaan. Ikäihmisten mukaan tuoma kokemusmaailma toimii kaikkia kuluttajaryhmiä hyödyntävänä informaation lähteenä. Toiseksi, ikääntyneet eivät ota tuotetta tai palvelua omakseen, olipa ne

sitten kehitetty toiminnallisuudeltaan miten hyvin tahansa, jos ne koetaan yksityisyyttä loukkaavana, monimutkaisena, hämmentävänä, toiminnanvajavuuksia korostavana tai elinympäristöä häiritsevänä. Ikääntyvät eivät halua enää olla vain tuotteiden ja palveluiden kuluttajia, vaan haluavat vaikuttaa tuotteiden kehitykseen ja tuottamiseen. Haasteenakaan tässä ei ole ikäihmisten heikko osallistumisinto, vaan suunnittelumenetelmien kehittäminen, jotta osallistuminen tulee mahdolliseksi.

(Leikas 2014, 109–110.)

Ikäihmiset luottavat saavansa apua lapsiltaan ja muilta lähiomaisilta teknologian käytössä. Noin puolet luottivat saavansa yhteiskunnalta tai kunnalta apua vanhetessaan. Nykyään vanhuksille suunnattu teknologian kanssa on usein se oletamus, että esimerkiksi lähiomaisilla on vastuu laitteiden ylläpidosta ja käytön opastuksesta, vaikka lapsetkin asuvat useassa tapauksissa etäällä ikääntyneistä vanhemmistaan ja säännöllinen ja tiivis auttaminen on silloin vaikeaa. Etäomaisten tarpeet olisikin siksi myös tärkeää ottaa huomioon teknologian suunnittelussa.

(Leikas 2014, 123.)

#### 5.4 Käytännön apukeinoja ikäihmisten sähköisten palveluiden käyttöön

lökkäiden ihmisten sähköiseen asiointiin tarvitaan riittävästi tukea ja neuvontaa. Osaamisen ja sopivien laitteiden puute on monelle ikäihmiselle syynä siihen, että sähköisiä palveluja ei käytetä. Ikäteknologiakeskuksen laatima suosituslista auttaa ikäihmisiä pääsemään mukaan digitalisaatioon.

- Ikäihmisiä tulee kuunnella palvelujen kehittämisessä.
- Palvelujen tulee olla helppokäyttöisiä ja toimintavarmoja.
- Ikäihmisille tulee tarjota riittävästi tukea ja neuvontaa.
- Kasvoittain käytävän asioinnin mahdollisuus on turvattava.
- Kaikille on taattava maksuttomat tai kohtuuhintaiset palvelut. (Reku 2017.)

Koulutuksien järjestäminen on tärkeässä roolissa, jotta ikäpolvien ja yksilöiden väliset digitaaliset kuilut saataisiin kapenemaan. Myös opetuksessa tärkeintä on yksinkertaisuus ja käyttäjäläheisyys. Ikäihmisiltä vaaditaan näissä tapauksissa omaa avoimuutta teknologiaa kohtaan ja aktiivisuutta hakeutua kursseille. Osaamisen tukemista ja



apua teknologian käytössä tulisi tarjota niille, joilla ei ole lähimmäisiä opastamassa. (Wessman ym. 2013, 45–46.) Kajaanin Kaukametsän Kansalaisopistolla on huomattu, että yksilöopetusta toivotaan paljon, koska henkilöt kokevat kahden kesken opetuksen turvalliseksi ja vähemmän nolostuttavaksi. Arjen helpottaminen motivoi monia hakeutumaan kyseisille kursseille. (Marjakangas 2016.)

Ikäihmisiä olisi tärkeää tiedottaa mobiililaitteiden hyödyistä sekä sähköisen asioinnin helppoudesta, ja tarjolla olevan henkilökohtaisen opastuksen avulla netin käyttöä saataisiin lisättyä ja ikäihmiset saataisiin itsenäisiksi käyttäjiksi (Argillander 2017). Projektisuunnittelija Tiina Etelämäki Vanhustyön keskusliitosta kertoo, että paras opastaja tietotekniikan käyttöön on toinen seniori (Nurmi 2017).

Yksi konkreettinen apu on yhteiskäyttöön tarkoitettujen tietokoneiden tarjoaminen ikäihmisten käyttöön (Wessman ym. 2013, 45–46). Julkisissa tiloissa helposti saatavilla olevat laitteet opastuksen kera mahdollistavat laitteiden käytön myös ikäihmisille, joilla ei ole varaa hankkia omia laitteita tai läheisiä auttamassa käytössä. Vanhuksen ei myöskään tarvitse julkisia palveluja käyttäessään huolehtia muun muassa nettiyhteyksistä ja ohjelmistojen päivityksistä. (Nordlund ym. 2014, 13.)

Ikääntyneiden tietotekniset tarpeet ovat monessa tapauksessa hyvin yksittäisiä, esimerkiksi sähköpostin katselu ja verkkopankin käyttö. Näissä tapauksissa tablettitietokone on todennäköisesti paljon yksinkertaisempi vaihtoehto pöytäkoneen sijaan. Älylaitteisiin on saatavilla paljon sovelluksia, jotka helpottaisivat ikääntyneiden arkea, ja niitä voi helposti myös muokata ikääntyneiden toiveiden mukaisesti. (Wessman ym. 2013, 47.) Laitteen opettelu kannattaa aloittaa yksinkertaisesta ja käyttäjää innostavasta sovelluksesta, ja siirtyä siitä eteenpäin. Laitteen käytöstä voi tehdä omat yksinkertaiset ohjeet, joissa opastetaan askel askeleelta laitteen tärkeistä toiminnoista ja sovelluksista. (Argillander 2017.)

Teknologiaa tulisi tehdä iäkkäille tutummaksi ja arkisemmaksi, esimerkiksi panostamalla tiedon jakamiseen teknologian saatavuudesta, käyttömahdollisuuksista, sekä tietoturva-asioiden läpikäymisestä. Ikäihmisellä ei välttämättä ole tietoa tai osamista hakea tietoa uusista sovelluksista, joista olisi hänen ikäryhmälleen hyötyä. Positiivista asennetta synnyttää myös, että ikäihmiset pääsevät rauhassa kokeilemaan uusia laitteita ja sovelluksia omassa rauhassa ennen ostopäätöstä. Nämä positiiviset

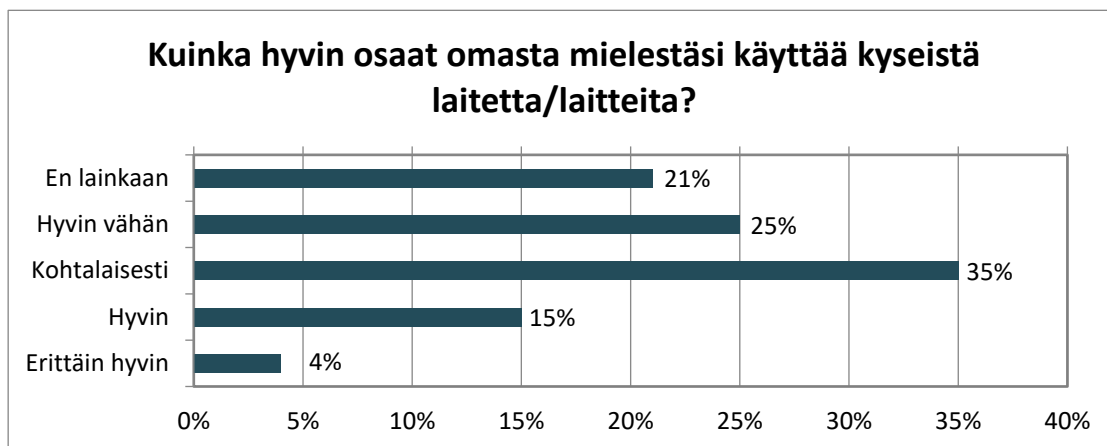
käyttökokemukset madaltavat omalta osaltaan kynnystä opetella käyttämään muita sähköisiä palveluja, kuten verkkopankkia. (Wessman ym. 2013, 46.) Esimerkiksi Toivo Nikanderin tapauksessa verkkopankin käyttämistä oli helpottanut se, että hän oli käyttänyt tietokonetta entuudestaan kirjoittamiseen ja tiedonhakuun. Toivo Lindström aloitti verkkopankin käytön 2000-luvun alussa senioritalossa. Palvelun käytön kokeilua edesauttoi uteliaisuus ja kiinnostus uusia laitteita kohtaan, sekä käyttökokeusten jakaminen muiden talon asukkaiden kanssa. (Argillander 2017.)

## 6 Tutkimustulokset

Kyselyyn vastanneita kertyi yhteensä 93 henkilöä, joka jäi hieman tavoitellusta sadasta vastaajasta. Vastanneista lähes kaksi kolmesta (n=60) oli naisia ja noin kolmannes (n=32) miehiä. Vastaajien ikäluokissa isoimmat ryhmät muodostivat 60–70-vuotiaat (n=39), sekä 71–80-vuotiaat (n=46). Yli puolet (n=52) vastaajista asui yksin, kun laskettiin yhteen naimattomat, eronneet ja lesket. Koulutustaustakysymykseen vastanneista (n=91) korkeakoulututkinnon suorittaneita oli 20, ammattitutkinnon tai lukion suorittaneita 34 ja peruskoulun tai muun perusasteen suorittaneita löytyi myös 34. Lisäksi 3 vastaajaa oli ilmoittanut ”Muu, mikä?” -kenttään keskikoulun, jotka voidaan lukea suoraan perusasteen suorittaneisiin. Vastanneista (n=93) valtaosa asuu kantakaupungissa (n=36) tai taajama-alueella (n=42) lähellä palveluita.

### 6.1 Sähköisten laitteiden, sekä pankkipalveluiden käyttö

Noin kolmannes (33 %) vastaajista ei omista mitään tietoteknistä laitetta kotonaan. Isoimman osan taloudesta löytyvistä laitteista muodosti tietokone 55 prosentin osuudellaan, kun taas tabletin (25 %) ja älypuhelimien (30 %) käyttäjät muodostivat pienemmän osuuden. Suurin osa (72 %) vastaajista, joilla oli taloudessaan joku laite, pystyi käyttämään laitetta verkossa. Laitteiden käytön osaaminen jakoi mielipiteitä (kuvio 1).



Kuvio 1. Sähköisten laitteiden osaamisen arviointi

Tuloksista voi päätellä, että laitteiden käytön osaamisessa on jonkin verran kehitettävää vastaajien keskuudessa. Taulukossa 2 on otettu selvää, miten koulutustausta vaikuttaa siihen, mitä laitteita omasta taloudesta löytyy. Erot eivät ole vastaajan koulutustustaan kannalta kovinkaan merkittäviä, mutta korkeammalla koulutusasteella voi olla vaikutusta kyseisten laitteiden hankintaan.

Prosentti (%)	Tietokone	Tabletti-tietokone	Älypuhelin tai muu älylaite	Ei mitään edellä mainituista	En osaa sanoa	Yht. (%)
Korkea-koulututkinto	64 %	44 %	44 %	24 %	0%	100
Ammattitutkinto / Lukio	55 %	32 %	38 %	29 %	2 %	100
Peruskoulu / Kansakoulu	49 %	9 %	15 %	37 %	0 %	100
Muu, mikä?	67 %	0 %	0 %	33 %	0 %	100
Yht.	55 %	25 %	30 %	33 %	1 %	100

Taulukko 2. Taloudesta löytyvät laitteet koulutustaustoittain

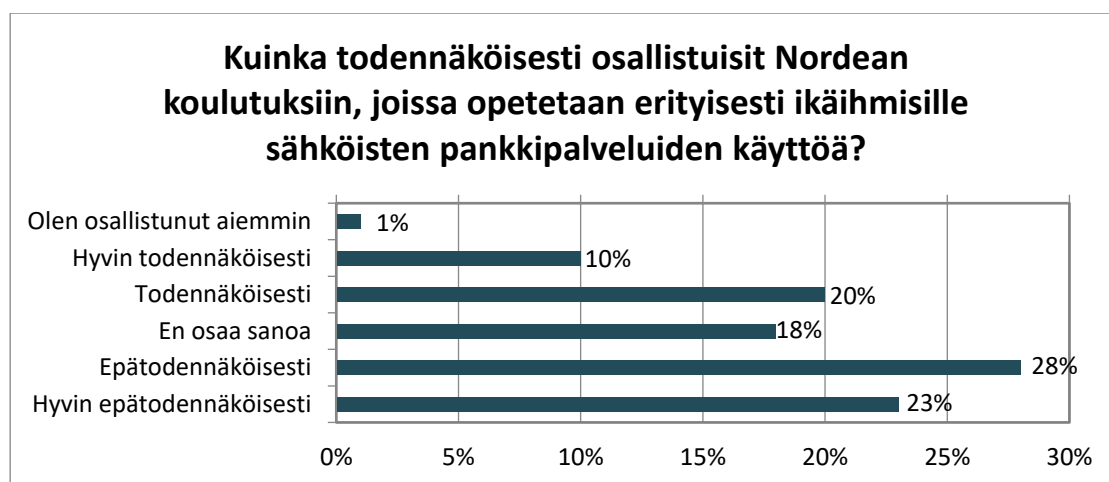
Nordean sähköisten pankkipalveluiden käytöstä saadut tulokset osoittautuivat mielenkiintoisiksi. Verkkopankin käyttäjät jakaantuvat melkein tasan, sillä verkkopankin käyttäjiä oli 53 prosenttia vastaajista. Verkkopankin tunnistautumisessa suositetaan edelleen paperista tunnuslukulistaa (57 %), vaikka kyseinen tunnistautumiskeino on poistumassa käytöstä vuoden 2018 aikana. Mobiilipankin käyttö oli huomattavasti vähäisempää: vain 14,1 prosenttia vastaajista kertoi käyttäneensä Nordean Mobiilipankkia ja alle 8 prosenttia ei osannut sanoa. Siirto-palvelua ei ollut käyttänyt kukaan vastaajista. Nordean Mobiilipankissa löytyvä Chat-asiakaspalvelu oli myös erittäin vähäisessä käytössä, kun vain 5 prosenttia vastaajista kertoi kokeilleensa palvelua. Verkkotapaamista oli kokeillut vain 2 vastaajaa koko otannasta (n=71). Yleistäen näistä tuloksista voidaan päätellä, että tuoreimmat Nordean sähköiset palvelut, kuten mobiilipankki ja verkkotapaamiset, ovat vielä vähäisessä käytössä ikäihmisten keskuudessa. Verkkopankin käyttäjienkin määrä on suhteellisen pieni, kun ottaa huomioon, että noin kaksi kolmesta omistaa jonkin tietoteknisen laitteen. Lisäksi huomiota tulee ottaa ne vastaajat, jotka käyttävät verkkopankkia julkisissa tiloissa (10 %) tai sukulaisten ja tuttavien luona (6 %) oman laitteen sijasta.

## 6.2 Käyttökokemukset ja kiinnostus sähköisiä palveluja kohtaan

Nordean verkkopankkia pidetään yleisesti ottaen helppokäyttöisenä. Noin 66 prosenttia vastanneista oli osittain tai täysin samaa mieltä verkkopankin helppokäyttöisyydestä. Vastaajista noin 42 prosenttia kertoi olevansa täysin samaa mieltä ja noin 21 prosenttia osittain samaa mieltä koskien väitettä, että vastaaja on saanut riittävästi neuvoa ja opastusta verkkopankin käytössä Nordealta. Suurin osa vastaajista (75 %) oli sitä mieltä, että verkkopankin käyttö helpottaa heidän pankkiasioitaan. Näistä tuloksista voidaan päätellä yleisesti, että verkkopankkia käyttävät ikäihmiset eivät näe palvelun käytön olevan vaikeaa. Voidaan myös olettaa, että ikäihmiset ovat saaneet Nordean puolelta kohtuullisen hyvin neuvoa ja opastusta. Verkkopankkia käyttäneet eivät myöskään ole nähneet palvelua turhaksi, koska sen hyödyt ovat näkyneet pankkiasioden hoidossa.

Nordean Mobiilipankki-sovelluksen käyttäjiä oli vastanneiden keskuudessa vähän (14 %). Tämän vuoksi sovelluksen käytöstä saadut kokemukset ovat enemmän suuntaa-antavia kuin koko populaatioon yleistettäviä. Vastaajat jotka olivat sovellusta kuitenkin käyttäneet, mielsivät sovelluksen hyvin helppokäyttöiseksi. Puolet (50 %) vastaajista oli täysin samaa mieltä ja 22 prosenttia oli osittain samaa mieltä sovelluksen helppokäyttöisyydestä. Mobiilipankin käyttöönottoon ja käyttämiseen ollaan myös vastaajien mukaan saatu kohtuullisen hyvin opastusta ja neuvoa Nordealta, jossa samaa tai täysin samaa mieltä oli ollut 57 prosenttia. Kolme neljästä (77 %) vastaajista oli nähnyt Mobiilipankin käytön helpottavan heidän pankkiasiointiaan. Näiden vastausten perusteella voidaan olettaa, että Mobiilipankki-sovellus sopii yleisesti ottaen ikäihmisille, mutta sovelluksen tunnettavuus ja käyttöaste ovat huonoja.

Ikääntyvien kiinnostusta sähköisten palveluiden käyttöön mitattiin useammassa kysymyksessä. Tärkein mittari oli kysymys, jossa vastaajalta kysyttiin halukkuutta osallistua Nordean koulutuksiin, joissa opetetaan erityisesti ikäihmisille sähköisten pankkipalveluiden käyttöä (kuvio 2). Vähän yli puolet (51 %) vastaajista vastasi, etteivät he todennäköisesti osallistuisi tällaisiin koulutuksiin. Tämä kuitenkin tarkoittaa myös sitä, että noin puolet vastaajista vähintään harkitsisi kyseisiin koulutuksiin osallistumista. Kyseisistä koulutuksista oli kuullut vajaa kolmannes (28 %) vastaajista, joten tilaisuudet pitäisi tuoda vielä paremmin Nordean ikäihmisten tietoisuuteen.



Kuvio 2. Ikäihmisten kiinnostus sähköisten pankkipalveluiden käyttöä opettaviin koulutuksiin.

Kyselylomakkeeseen valittiin tietoisesti myös muutama Nordean palvelu, joissa käytöasteen tiedettiin olevan todennäköisesti matala ikäihmisten keskuudessa, mutta joista haluttiin tietää heidän kiinnostus näitä palveluja kohtaan. Siirto-palvelun käytöstä kiinnostuneita oli 18 % vastaajista, 56 % ei ollut kiinnostunut ja 26 % ei osannut sanoa. Kiinnostusta löytyy siis jonkin verran, mutta palvelu pitäisi todennäköisesti saada enemmän tutummaksi. Chat-palvelua oli kokeillut vain kaksi vastaajaa, kun kysymykseen vastanneiden joukko oli 80. Verkkotapaamisia oli vastaajajoukosta ( $n=71$ ) kokeillut vain kaksi vastaajaa, mutta 21 vastaajaa olisi halukkaita kokeilemaan palvelua ja 15 vastaajaa ei osannut sanoa. Verkkotapaamiset siis kiinnostavat ikääntyneempää väestöä, mutta käyttämättömyyden takana on todennäköisesti useita muuttujia.

### 6.3 Taustamuuttujien vaikutukset sähköisten palveluiden käyttöön tai käyttämättömyyteen

Kysymys Nordean verkkopankin käytöstä sopii mielestäni hyvin kertomaan yleisesti sähköisten palveluiden käytöstä ikäihmisten keskuudessa. Valitsin tämän kysymyksen tähän rooliin siksi, että lähes kaikki Nordean sähköiset pankkipalvelut polveutuvat verkkopankista ja siten vastausten tulisi korreloida myös muidenkin sähköisten palvelujen kohdalla. Analysoimme kaikki taustamuuttujakysymykset ristiintaulukoinnin avulla.

Vastaajan sukupuolella ei taulukon 3 mukaan ole merkittävää eroa verkkopankin käyttöön. Khiin neliö -testissä saatu  $p:n$  tulos 0.861 kertoo myös, että sukupuolen ja verkkopankin käytön välillä ei ole merkitsevää riippuvuutta, koska  $p:n$  arvo on yli 0,05.

Taulukko 3. Nordean verkkopankin käyttö vastaajan sukupuolen mukaan

Sukupuoli	Käytätkö Nordean verkkopankkia?		
	Kyllä	Ei	Yht.
Nainen	54 %	46 %	100
Mies	52 %	48 %	100

lällä löytyi olevan merkitys vastaajan verkkopankin käyttöön (taulukko 4). 60–70-vuotiaiden ikäryhmässä käyttäjien osuus oli noin 70 %, 71–80-vuotiaiden joukossa vastaava luku oli noin 40 %. Kahdessa muussa ikäryhmässä vastaajien määrät ovat pienet, mutta ovat kuitenkin myös suuntaa antavia. 81–90 -vuotiaiden keskuudessa (n=4) verkkopankkia käyttävien osuus oli 50 % ja yli 90-vuotiaiden ryhmässä (n=2) ei ollut yhtään verkkopankin käyttäjää. Khiin neliö -testissä saatu p:n arvo on 0.026, eli tulokset ovat yleistettävissä perusjoukkoon.

Taulukko 4. Nordean verkkopankin käyttö vastaajan ikäryhmän mukaan

Ikä	Käytätkö Nordean verkkopankkia?		
	Kyllä	Ei	Yht.
60–70 v.	70 %	30 %	100
70–80 v.	41 %	59 %	100
81–90 v.	50 %	50 %	100
Yli 90 v.	0 %	100 %	100

Vastaajan siviilisäädyn merkitystä verkkopankin käyttöön tarkastellaan tarkemmin taulukossa 5. Yksinelävien, kuten naimattomien (50 %), eronneiden (53 %) ja leskien (43 %) keskuudessa vaikuttaisi olevan hieman pienempi käyttöosuus verkkopankin käytössä kuin parisuhteessa (59 %) olevilla. Erot ovat kuitenkin pieniä. Lisäksi Khin neliö -testi antoi arvon  $p = 0,689$ , jonka myötä siviilisäädyllä ja verkkopankin käytöllä ei olisi merkittävää riippuvuutta.

Taulukko 5. Nordean verkkopankin käyttö vastaajan siviilisäädyn mukaan

Siviilisäätty	Käytätkö Nordean verkkopankkia?		
	Kyllä	Ei	Yht.
Naimaton	50 %	50 %	100
Avoliitossa / Rek. parisuhteessa	59 %	41%	100
Eronnut	53 %	47 %	100
Leski	43 %	57 %	100

Verkkopankin käyttö on taulukon 6 mukaan yleisintä korkeasti koulutetuilla vastaajilla (60 %). Erot eri koulutustaustojen välillä ovat kuitenkin verrattain pieniä. ”Muu tutkinto” -koulutustaustan valinneet vastaajat olivat kaikki vastanneet ”keskikoulu”, joten kyseiset vastaajat tulee nähdä ”Peruskoulu / Kansakoulu” -koulutustaustaan, eikä omana ryhmänä. Khiin neliö -testissä saatu tulos  $p = 0,803$  kertoo, että kyseisen taulukon tuloksia ei pidä yleistää perusjoukkoon.



Taulukko 6. Nordean verkkopankin käyttö vastaajan koulutustaustan mukaan

Koulutustausta	Käytätkö Nordean verkkopankkia?		
	Kyllä	Ei	Yht.
Korkeakoulu-tutkinto	60 %	40 %	100
Ammattitutkinto / Lukio	54 %	45 %	100
Peruskoulu / Kansakoulu	50 %	50 %	100
Muu tutkinto	33 %	57 %	100

Asettamalla muuttujaksi vastaajan asuinpaikan, voidaan havaita eroavaisuuksia ryhmien välillä (taulukko 7). Kantakaupungissa ja keskusta-alueella asuvat käyttävät verkkopankkia 64 % osuudella, kun haja-asutusalueella vastaava luku on 40 %. Taajama-alueilla ja lähiöissä asuvista vastaajista puolet (50 %) käyttää verkkopankkia. Edellytykset sähköisten palveluiden käytölle ovat keskusta-alueella todennäköisesti paremmat haja-asutusseutuihin verrattuna. Khiin neliö -testi antoi taulukolle 6 arvoksi  $p = 0,265$ , joten vastaajan asumispaikalla ja verkkopankin käytöllä voidaan nähdä olevan merkitsevä riippuvuus.

Taulukko 7. Nordean verkkopankin käyttö vastaajan asumispaikan mukaan.

Asun tällä hetkellä...	Käytätkö Nordean verkkopankkia?		
	Kyllä	Ei	Yht.
Kantakaupungissa / Keskusta-alueella	64 %	36 %	100
Taajama-alueella / lähiössä	50 %	50 %	100
Haja-asutusalueella	40 %	60 %	100

## 6.4 Avoimet vastaukset

Tutkimuksessa avointa palautetta antoi 23 kyselyyn osallistunutta. Avoimen palautteen tarkoituksena oli, että vastaajalla on mahdollisuus antaa avointa palautetta liittyen Nordean sähköisiin pankkipalveluihin ja niiden kehittämiseen. Osa palautteesta ei ollut kuitenkaan kyseiseen aihepiiriin liittyviä ja osa palautteesta liittyy enemmän yleisesti Nordean toimintaan. Alle on lueteltuna kaikki aihealueeseen liittyvä palaute sekä Nordeaan yleisesti liittyvä palaute (n=20).

### Nordean sähköisiin palveluihin liittyvä avoin palaute

*Jos pankissa/konttorissa olevat sähköiset aparaatit toimisivat ja ne huollettaisiin ajoissa ettei oltaisi kuukausia yhden aparaatin varassa.*

*Eniten häiritsee sanasto joka on tavalliselle hebreaa, ei ymmärrä mitä tarkoitetaan.*

*Lisää nettiyhteyksiä pankin tiloihin, jotta voi käydä turvallisesti ja ilman suurta jonottamista maksamassa laskuja.*

*Kaikilla ei ole koneita kotonaan eikä varaa ostaa.*

*Kehitysvauhti on liian kova.*

*Kaikki eivät halua sähköisiä palveluja pitäisi rinnalla säilyttää vanhat käytännöt.*

*Uusi tunnuslukulaite liian pieni. Numeroita paineltava liian monta. Toivon henkilökohtaista palvelua. Automaatti soitto ei vastaa.*

*Verkkoyhteydet toimivat todella huonosti haja-asutusalueella. Yhteys pätkee, yhteyttä ei ole, ilmoituksia jne. Ei voi hoitaa pankkiasioita nopeasti. Siksi käyn pankin koneella.*

*Tunnuslukulaite on vaikea käyttää.*

*Ihan hyvä*

*Pitäisi ottaa huomioon sellaiset ihmiset, joilla ei varaa sähköisiin palveluihin. Ei ymmärrystä meitä kohtaan.*

## Yleisesti Nordean toimintaan liittyvä palaute

*Teidän pitää kehittää palveluita. Ne ei toimi.*

*JKL:n kokoisessa kaupungissa on oltava mahdollisuus asioida henk.koht. tiskillä ja saatava rahaa sieltä.*

*Pankkiasioinnissa ei minkäänlaisia moitteita. Aina on saanut apua tarvittaessa.*

*Paljon jonoja asiakaspalvelussa, enemmän henkilökuntaa. Kassoja enemmän.*

*Nyk. käyttämäni palvelut riittävät minulle.*

*Toimin ikääntyneiden yliopistossa tutorina, ja olen törmännyt jatkuvasti ongelmiin ikäihmisten pankkiasioinnissa.*

*Kassajonot välillä aivan liian pitkät.*

*Hyvää palvelua olen saanut Nordealta.*

*Henkilökohtaista palvelua tarvitaan riittävästi.*

## 7 Johtopäätökset

Tässä tutkimuksessa tuli ilmi, että pankin sähköisten palveluiden käyttö on edelleen melko vähäistä kohderyhmän keskuudessa. Näiden palveluiden käyttöön sopeutuvia laitteita löytyi tutkimuksen mukaan noin kahdelta kolmesta (67 %), mutta kaikilla ei ollut mahdollisuutta päästä kyseisillä laitteilla verkkoon. Mäkitalon (2016, 39) ja Haapasalon (2017) tilastoiden mukaan 65–74-vuotiaiden keskuudessa netin käyttöaste on noin 70–75 prosenttia. Omassa kyselytutkimuksessa saatu tulos netin käyttäjien määrässä on 60 prosenttia, kun lasketaan yhteen 60–70-vuotiaat (n=28) sekä 71–80-vuotiaat (n=23) netinkäyttäjät ja jaetaan saatu luku kummankin ikäryhmän yhteisellä lukumäärällä (n=85).

Mitkä asiat vaikuttivat tutkimustulosten perusteella sähköisten palveluiden käyttöön? Ikäihmisen sukupuolella ei ollut taulukon 3 mukaisesti merkittävää eroa verkkopankin käyttäjissä, eikä tuloksia voinut pitää perusjoukkoon yleistettävänä. Voidaan pitää siis todennäköisenä, ettei sukupuolella ole merkitystä sähköisten palveluiden käytössä. Taulukossa 5 oli nähtävissä pieniä eroja yksin elävien ja kumppanin kanssa elävien välillä. Khin neliö -testin mukaisesti siviilisäädyllä ja verkkopankin käytöllä ei pitäisi olla merkittävää riippuvuutta, joka hyvin mahdollisesti pitää paikkansa. Koulutustausta oli myös aiempien muuttujien mukaisesti muuttuja, jonka väliltä ei

löytynyt riippuvuutta verkkopankin käyttöön, vaikka taulukossa 6 oli havaittavissa pientä alenemista koulutustason mennessä alemmas. Nämä tutkimustulokset ovat osittain ristiriidassa Nordlundin ja muiden (2014, 13) tekstiin, jossa mainittiin ikääntyneiden sukupuolen, perhetilanteen ja työtaustan vaikuttavan vahvasti syrjäytymiseen tietoyhteiskunnasta. Myös Wessman ja muut (2013, 8) mainitsivat koulutus- ja työtaustan vaikutuksesta uusien teknisten laitteiden käyttöön.

Vastaajan iällä kuitenkin on oletettavasti vaikutusta sähköisten palveluiden käyttöön. Nordean verkkopankin käyttöaste oli tuloksien mukaan sitä pienempi, mitä iäkkäämpi ikäryhmä oli kyseessä (taulukko 4). Kyseistä johtopäätöstä tukee useampi lähdeteksti. Nurmen (2017) tekstissä on maininta Vanhustyön keskusliiton tekemästä tutkimuksesta, jonka mukaan 75-vuotiaiden ikäryhmässä tietotekniikan käyttäjiä on vain kolmannes verrattuna 65-vuotiaisiin, joilla käyttäjiä on kaksi kolmesta. Tilastokeskuksen (2016) tilastot kertovat samaa. Myös Nordlundin ja muiden (2014, 11) mukaan internetin käyttö on sitä vähäisempää, mitä enemmän ikää henkilöllä on, ja sama muuttuja pätee myös verkkopankin, maksupäätteiden ja pankkiautomaattien käyttöön.

Henkilön korkeampi ikä tarkoittaa montaa asiaa. Vanhempi henkilö on todennäköisemmin nähnyt vähemmän tietoteknisiä laitteita elämänsä aikana kuin nuorempi henkilö. Mitä korkeammalle ikä nousee, sitä todennäköisempää on, että fyysiset rajoitteet, kuten huono näkö ja kuulo, käden vapina ja muistisairaudet alkavat vaivata ihmistä.

Kyselyyn vastanneiden asuinpaikalla nähtiin myös olevan riippuvuus sähköisten palveluiden käyttöön (taulukko 7). Käyttäjäosuus pienenee sitä myötä, mitä kauempana asuinpaikka on keskustasta. Syynä tähän voi olla se, että sähköisien palveluiden käytölle on paremmat edellytykset keskusta-alueella. Esimerkiksi laajakaistat ja langattomat 3G- ja 4G-yhteydet ovat parhaiten saatavilla lähempänä keskustaa. KÄKÄTE-projektissa oli tehty havainto siitä, että kaupungeissa asuvilla on enemmän mahdollisuuksia käyttää tietoyhteiskunnan palveluita (Nordlund ym. 2014, 13). Haja-asutusalueella elinympäristö ja sitä myötä myös tarpeet voivat olla sellaiset, että uusimmalle tietotekniikalle ei ole samanlaista käyttöä kuin keskusta-alueella. (Leikas 2014, 41.)

Nordean verkkopankista saadusta palautteesta voidaan päätellä, että se on ikäihmisten mielestä melko helppokäyttöinen. Vaikka tarkkaa kuvausta verkkopankin helppokäyttöisyydestä ei kyselystä haettu, voidaan silti melko vapain mielin sanoa, että verkkopankin suunnittelussa on otettu riittävästi huomioon ikäihmisten tarpeet, esimerkiksi fonttikoon ja painikkeiden suuruuteen liittyen. Verkkopankin uudelleen suunnitteluun ikäihmisten näkökulmasta ei siis ole välttämätöntä tarvetta.

Vastaajista suurin osa (63 prosenttia) oli sitä mieltä, että Nordea on neuvonut ja opastanut esimerkiksi henkilökunnan ja oppaiden avulla riittävästi verkkopankin käytössä. Vaikka tulos on melko hyvä, voi tilannetta kohentaa useilla eri toimilla. Esimerkiksi järjestämällä ja mainostamalla verkkopankin käyttöön liittyviä koulutuksia asiakkaille, kannustamalla pankkihenkilökuntaa iäkkäiden asiakkaiden opastamisessa, sekä tarjoamalla kattavia ja selkeitä käyttöohjeita verkossa tai palvelun yhteydessä, voitaisiin tulosta kohentaa lisää. Ikäihmiset ovat myös selkeästi nähneet verkkopankin hyödyllisyyden heidän pankkiasioissaan. Tämä tarkoittaa, että iso osa ikäihmisistä on sisäistänyt verkkopankin käyttömahdollisuudet ja nähnyt palvelun tuoman hyödyn elämässään.

Mobiilipankkia käyttäviä on ikäihmisten keskuudessa vähän. Mobiilipankkia käyttäneet olivat kuitenkin kehuneet Mobiilipankki-sovellusta helppokäyttöiseksi ja huomanneet käytön helpottavan pankkiasiointia. Kohtuullisen hyviä tuloksia oli myös tullut liittyen asiakkaan saamaan opastukseen ja neuvontaan sovelluksen käyttöönotossa ja käytössä. Tabletin omisti kyselyn perusteella joka neljäs vastaaja ja älypuhelimien lähes joka kolmas. Tämän perusteella Mobiilipankki-sovellus voisi olla helposti useamman ikäihmisen käytössä. Yleisenä ongelmana onkin tutkimuksen perusteella sovelluksen pieni käyttöaste ja mahdollisesti huono tunnettavuus. Näihin ongelmiin pystytään vaikuttamaan ikäihmisten informoinnilla. Sovellus ei todennäköisesti vaadi uutta suunnittelua ikäihmisten tarpeiden varalta.

Siirto-sovelluksen puolesta käyttäjiä ei löytynyt ainoatakaan, mutta kiinnostusta palvelun käyttöön oli noin joka viidennellä vastaajalla. Palvelu ei siis ole selvästikään tullut tutuksi ikäihmisten keskuudessa, ja palvelua ja sen hyötyjä olisikin syytä tuoda enemmän esille. Vähäistä käyttäjäkuntaa löytyi myös verkkotapaamisista, mutta kiinnostus (noin 30 %) kyseistä palvelua kohtaan oli jopa hieman positiivisesti yllättävä. Myös vastaajat jotka eivät osanneet sanoa (21 %) ovat mahdollisia palvelun käyttäjiä. Yksi hyvä keino tehdä palvelua tutummaksi ja saada ikäihmiset kokeilemaan palvelua, olisi tuoda verkkotapaamisia rohkeasti esille pankkineuvojen puolelta asiakastapaamisissa ikäihmisten kanssa. Verkko- ja mobiilipankissa käytettävä chat-palvelu ei ollut ikäihmisten suosiossa. Syynä voi olla palvelun huono tunnettavuus tai mahdollisesti palvelua ei nähdä tarpeelliseksi tai tarpeeksi henkilökohtaiseksi asiakaspalvelukanavaksi.

Verkkopankkitunnistautuminen hoitui ikäihmisillä kyselyn mukaan edelleen suurimmilta osin (57 % vastaajista) paperisella tunnuslukulistalla.

Tunnuslukusovelluksen käyttäjiä oli yhteensä 28 prosenttia ja tämä luku on selkeästi verrattavissa älylaitteiden käyttöasteeseen, joka oli tässä tutkimuksessa tabletin kohdalla 25 prosenttia ja älypuhelimien kohdalla 30 prosenttia. Odotettavissa siis on, että tunnuslukulaitteen käyttö kasvaa sitä mukaa, kun asiakkaat hankkivat itselleen älylaitteita. Ikäihmisille kannattaa myös kertoa lisää sovelluksen hyödyistä, joka voi kasvattaa motivaatiota laitteiden hankintaan.

Tunnuslukulaitteen kohdalla käyttöaste oli 15 prosenttia vastaajien kesken.

Tunnuslukulaite on toinen Nordean tarjoama vaihtoehto verkkopankkitunnistautumiseen, eikä se vaadi älylaitetta. Tällä laitteella käyttöaste oli sovellusta pienempi. Avoimissa vastauksissa tuotiin parissa tapauksessa ilmi laitteen vaikeakäyttöisyys. Laite oli yhden vastaajan mielestä liian pieni, ja näppäiltävät numerosarjat olivat liian pitkiä. Toinen vastaaja sanoi tunnuslukulaitteen käytön olevan yleisesti liian vaikeaa. Kaksi avointa vastausta tunnuslukulaitteen vaikeakäyttöisyyteen liittyen ei vielä pysty kertomaan koko kuvaan asiaan liittyen, mutta laitteen vaikeakäyttöisyydellä voi olla yhteys vähäiseen käyttöasteeseen. Itse olen tehnyt tunnuslukulaitteesta samoja havaintoja työni ohessa, ja internetin keskustelupalstoilta ja foorumeilta löytyy hyvin samanlaista palautetta. Yksi keino olisi suunnitella tunnuslukulaite uudestaan ikäihmisten toiveita

paremmin kuunnellen, koska iso osa tämän laitteen käyttäjistä ovat ikääntyneitä. Nordea on kuitenkin tuomassa asiakkailleen lähiaikoina puhuvan tunnuslukulaitteen, jossa näppäimet ovat isompia ja laitteen puheominaisuus auttaa huonokuuloisia laitteen käytössä. Tämä laite voi mahdollisesti olla myös ratkaisu ongelmaan.

Nordean järjestämät koulutukset verkkopankin, älylaitteiden ja sovellusten käyttöön herättävät tutkimuksen mukaan ikäihmisissä kiinnostusta. Tapahtumien tunnettavuus oli kuitenkin tutkimuksessa heikko (62 %), ja tätä olisi syytä kehittää. Kyseiset koulutukset antavat ikäihmisille mahdollisuuden saada toivottua opastusta laitteiden käyttöön. Tärkeää olisi saada tilaisuuksiin tarpeeksi neuvoja, jotta ikäihmiset pystyisivät oppimaan laitteiden ja sovellusten käyttöä henkilökohtaisella palvelulla ja mieluusti myös rauhassa ajan kanssa.

Sähköisten palveluiden käytössä on myös hyvä ottaa huomioon, että ensiaskeleen ottaminen on näiden palveluiden käytössä monesti se isoin haaste. Alkuun olisi tärkeää tuoda ikäihmisten tietoisuuteen enemmän sähköisten palveluiden hyötyjä, kuten helppoutta ja mutkattomuutta, jotta kiinnostus palveluita kohtaan heräisi ja ensiaskeleen ottaminen tulisi entistä lähemmäksi. On tärkeää, että ensivaikutelma laitteen tai palvelun käytössä antaisi helppokäyttöisen kuvan. Tätä varten esimerkiksi tablettitietokone voi olla isomman näytön ja helpomman käyttöliittymän vuoksi sopiva laite käytön opetteluun. Sovellusten olisi myös hyvä olla alkuun mahdollisimman selkeitä ja helppokäyttöisiä, jotta kiinnostus ei kuole heti alkuun. Opastus ja neuvonanto ovat varsinkin alkuvaiheessa myös tärkeitä, ettei ikäihminen jää laitteen käytössä aivan yksin. Henkilökunnan ja/tai läheisten rooli on tässä opastuksessa hyvin tärkeä. Opastuksen jälkeen olisi hyvä jättää sähköistä palvelua oppivalle yksityiskohtaiset ohjeet askel askeleelta laitteen tai palvelun käyttöön. Lopuksi on tärkeää antaa ikäihmiselle aikaa tutustua sähköiseen laitteeseen ja palveluun omassa rauhassa. Alussa saadut hyvät kokemukset madaltavat kynnystä siirtyä jatkossa käyttämään muitakin sähköisiä palveluja.

Vaikka älylaitteiden hinnat alkavat nykypäivänä jo muutamasta kympestä, eivät kaikki ikäihmiset pysty hankkimaan tietokonetta tai älylaitetta itselleen. Näille henkilöille olisi tärkeää tuoda mahdollisuus käyttää sähköisiä palveluita julkisissa tiloissa, kuten kirjastoissa ja pankkikonttoreilla. Julkisissa tiloissa tarjolla olevissa palveluissa olisi hyvä pitää huoli siitä, että laitteiden käyttö on turvallista ja että laitteita olisi

riittävästi, että laitteille pääsyä ei tarvitsisi jonottaa kohtuuttomasti. Avunsaannin olisi myös oltava saatavilla tarvittaessa. Julkisien tilojen etuna on myös se, että ikäihmisten ei tarvitse itse huolehtia muun muassa verkkoyhteyksistä ja tietoturvasta.

Ikäihmisten puolelta toivotaan myös ymmärrystä heitäkin kohtaan, jotka eivät sähköisiä palveluja halua syystä riippumatta hankkia. Sähköisten palveluiden käyttöä on tärkeää esitellä ja suositella, mutta niiden käyttö on kuitenkin loppujen lopuksi vapaaehtoista. Sähköisten palveluiden tilalla on tärkeää säilyttää myös perinteisemmät palvelut, eikä niiden kustannusten tulisi olla kohtuuttomia. Ikäihmiset arvostavat edelleen erittäin paljon henkilökohtaista ja kasvoittain käytävää palvelua, ja tämä palvelumuoto on myös tärkeä säilyttää.

## 8 Pohdinta

### Tutkimuksen onnistuminen

Tämän tutkimuksen kokonaistavoitteena oli löytää keinoja, joiden avulla pankit, ja tässä tapauksessa eritoten Nordea, saavat ikäihmisiä ottamaan käyttöön enemmän sähköisiä pankkipalveluja. Vastauksia tähän saatiin paljon; niin teorian, kuin myös kyselytutkimuksen osalta, joten kyselyn voidaan nähdä olleen tästä näkökulmasta onnistunut. Kyselytutkimuksen osalta hankaluutena on se, että tulokset ovat suurimmilta osin enemmän suuntaa antavia, kuin että niitä voisi yleistää koko ikäihmisten joukkoon.

Se että tulokset olivat enemmän suuntaa antavia, johtui suurimmilta osin aineistonkeruumenetelmänä käytetystä paperisesta kyselylomakkeesta. Otanta tässä menetelmässä perustui suurimmilta osin mukavuusotantaan, jossa ei hyödynnetty tilastoja vastausten hankinnassa eikä seurannassa. Tähän asiaan en pystynyt henkilökohtaisesti vaikuttamaan olosuhteiden ja pankkisäädösten vuoksi. Toinen asia johon olisin kuitenkin voinut enemmän vaikuttaa, oli tutkimuksen aikataulu. Kyselylomakepohjan teko ja hyväksyttäminen olisi pitänyt aloittaa aikaisemmin, jotta itse aineistonkeruulle olisi jäänyt enemmän aikaa. Alkuperäisessä aikataulussa aineistonkeruulle oli varattu enemmän aikaa, mutta aikataulutusta melko lailla petti. Pidempi aineistonkeruuaika olisi tuottanut isomman aineistomäärän, joka olisi todennäköisesti tuottanut



luotettavampia tuloksia, mutta 93 saatua vastausta oli kuitenkin tilanteessa mielestäni riittävä. Lisäksi alkuperäinen suunnitelma kerätä kyselyyn osallistuvia enemmän esimerkiksi digikoulutuksista, eläkeläisjärjestöistä ja vanhainkodeista epäonnistui tiukan aikataulun vuoksi, joka myös todennäköisesti vaikutti joiltain osin tuloksiin.

Tutkimuksen tulokset kuitenkin mukailivat aika hyvin teoriasta saatuja tietoja, ja aika lailla myös minun omia kokemuksia ja näkemyksiä. Isolla osalla ikäihmisistä on kiinnostusta kokeilla sähköisiä palveluja, mukaan lukien pankkipalveluja, mutta kynnys kokeiluun on monesti iso. Kynnyksen ylittämisen avuksi tarvitaan riittävästi tiedotusta, neuvontaa ja opastusta sähköisten palveluiden käyttöön, ei vain pelkästään pankkien, vaan koko yhteiskunnan toimesta. Uudet palvelut ja laitteet tulee suunnitella siten, että myös ikäihmiset on otettu suunnittelussa huomioon, ja mieluusti myös ihan mukaan itse suunnittelutyöhön. Verkkoyhteydet ja laitteet tulisi olla kaikkien ikäryhmien saavutettavissa, siten että kustannukset eivät nousisi kohtuuttomiksi. Sähköisten palveluiden tulisi olla tarjolla myös julkisissa tiloissa täydentämässä palveluiden saavutettavuutta siten, että kaikilla on mahdollisuus käyttää kyseisiä palveluja. Viimeisenä pointtina on myös tärkeää huomioda nekin ikäihmiset, jotka eivät halua sähköisiä palveluja käyttää, ja mahdollistaa myös heidän asiointi pitämällä perinteiset palvelut uusien rinnalla.

### **Tutkimuksen luotettavuus**

Kyselyn tulokset kerättiin valtaosin Jyväskylän Nordean konttorissa asioinneista asiakkaista. Pieni osa vastauksista saatiin kerättyä myös Nordean digipisteiltä. Vastauksia kerättiin kahden viikon ajan lokakuussa 2017. Kyselylomaketta tarjottiin kaikille asiakkaille, jotka asiakaskohtaamisen aikana todettiin ikäryhmään kuuluviksi. Tarkkaa seuranta osallistumisprosentista ei ole, koska seurannan järjestäminen olisi ollut lähes mahdotonta. Oma karkea arvioni vastausprosentista olisi 30–40 prosentin välillä, mutta tämä arvio perustuu pelkästään omiin näkemyksiin, jossa ei oteta huomioon muita lomakkeen jakajia.

Tutkimuksen sisäinen validiteetti, eli syy-seuraussuhde näytti onnistuneen ainakin osittain. Tutkimukseen osallistuneiden ikäryhmällä ja asuinpaikalla nähtiin olevan yhteys sähköisten palveluiden käyttöasteeseen. Käytännössä tämä näkyi siten, että

mitä vanhempi vastaaja oli, tai mitä kauempana hän asui keskustasta, sitä todennäköisemmin vastaaja ei käyttänyt sähköisiä palveluita. Myös teoria tuki tätä näkemystä. Tutkimuksen muista taustamuuttujista – sukupuolesta, siviilisäädystä tai koulutustaustasta – ei saatu perusjoukkoon yleistäviä tuloksia. Kiihiin neliö -testissä, kun näitä muuttujia verrattiin sähköisten palveluiden käyttöön. Näihin tuloksiin oltiin teorian puolelta osittain eri mieltä, esimerkiksi ikäihmisen työtaustan (tai koulutustaustan) puolesta. Ulkoinen validiteetti ei tutkimuksessa onnistunut vajaan jäänne otoskoon takia, ja koska suurin osa lomakkeista kerättiin yhdessä pankkipisteessä asioineista asiakkaista. Tutkimuksen reliabiliteetin toteutuminen vaatii tutkimuksen uudestaan toteutusta, mutta se ei tässä kyselyssä ollut käytännössä mahdollista.

Kyselylomakkeen rakenteessa oli myös havaittavissa joitain puutteita, jotka ilmenivät hyvin syöttäessäni tietoja analysointia varten. Lomake oli ilmeisesti loppujen lopuksi ollutkin liian pitkä, liian täyteen ahdettu, tai molempia. Lomakkeen ensimmäinen sivu oli lähes jokaisessa lomakkeessa täytetty hyvin, mutta toinen ja kolmas sivu oli monen tapauksessa täytetty puutteellisesti tai jätetty kokonaan täyttämättä. Viimeinen neljäs sivu oli täytetty monesti paremmin. Lomake oli tulostettu kahdelle paperille kaksipuoleisena, joten yksi mahdollisuus on se, että lomake on vain käännetty ensimmäisen sivun jälkeen ympäri ja keskimmäiset sivut on jätetty kokonaan huomioitta. Toisen ja kolmannen sivun kysymykset myös olivat niin sanotusti raskaampia muihin verrattuina, joka myös saattoi vaikuttaa asiaan. Jotkut kysymykset ovat myös saattaneet olla pienelle osalle vaikeasti ymmärrettäviä, ja osa kysymyksistä on sen takia sivuutettu. Oli syy mikä hyvänsä, lopputuloksena on se, että lomakkeissa oli jonkin verran tyhjää.

Omasta mielestäni olin valmistautunut kyselyyn lomakkeen puolesta hyvin. Pyrin ottamaan ikäihmiset lomakkeen suunnittelussa huomioon monella tapaa. Yritin tehdä lomakkeesta kevytrakenteisen käyttämällä esimerkiksi sopivia rivivälejä ja kappalevälilejä. Tekstin fontin kohdalla pyrin löytämään hyvän tasapainon tekstin selkeyden, ja lomakkeen yhteispituuden välillä. Tekstin pyrin pitämään maallisenä, ilman erikoistermejä. Asetin kysymysten väliin myös kevyet viivat erottamaan kysymykset paremmin toisistaan. Päätin tulostaa lomakkeen paperille kaksipuoleisena, koska ajattelin

että vastaaja on motivoituneempi vastaamaan, kun hän näkee mahdollisemman vähän paperia käsissään. Lisäksi turhaa paperia säästy. Lomake kävi myös usean eri seulan läpi ennen kuin aloitin aineistonkeruun.

Kysymysten määrä lomakkeessa oli loppujen lopuksi kompromissi tutkimuskysymysten, toimeksiantajan toiveiden sekä itse lomakkeen pituuden väliltä. Kaikkea ei voinut poistaa tai lisätä ilman, että jokin osatekijä olisi kärsinyt. Itse lomakkeen kysymykset olivat mielestäni pääasiassa onnistuneita, mutta lomakkeen rakenne ehkä oli lopulta pieni epäonnistuminen. Alun perin suunnitelmana oli kerätä kyselyn vastaukset itse haastatteleamalla ikäihmisiä, jolloin puutteellisesti täytettyjä lomakkeita ei olisi käytännössä ollut. Vastaajien haastattelu ei kuitenkaan toteutunut.

Voidaan siis todeta, että tutkimuksen tulokset ovat suuntaa antavia, eikä niitä voi pitää koko populaatioon yleistettävänä. Itse toimeksiantajaa uskon tulosten kuitenkin hyödyttävän. Nordean Jyväskylän palvelukonttorissa ikäihmiset muodostavat ison osan asiakasvirrasta, ja monia tutkimuksessa saatuja tuloksia voidaan hyödyntää näissä asiakastapaamisissa jatkossa lisää. Lisäksi Nordean järjestämät digipisteet saivat lisää palautetta esimerkiksi tilaisuuksien tunnettavuuteen ja kiinnostukseen liittyen, jota voidaan hyödyntää jatkossa digipisteitä järjestäessä. Suuntaa antavat tulokset voivat myös auttaa joiltain osin muita Nordean, sekä myös muiden pankkien toimipisteitä ikäihmisten pankkipalveluiden kehittämisessä. Isompi ja monipuolisempi otosjoukko, jonka muodostamisessa hyödynnettäisiin enemmän satunnaisotantaa ja ositettua otantaa, toisi parempia tuloksia, jos tutkimus haluttaisiin uusida.

### **Jatkotutkimusaiheet**

Sähköiset palvelut ja digitalisaatio yleisesti on aiheena valtava, ja sitä voi pilkkoa tutkimusaihetta varten vaikka kuinka pieniksi osiksi. Ikäihmiset on myös aiheena erittäin ajankohtainen, ja tähän ihmisryhmään liittyy paljon puhuttavia aiheita. Jätin omassa opinnäytetyössäni tarkoituksella pois ikäihmisten kassapalvelut ja maksamisen, mikä todennäköisesti olisi hyvä aihe. Aiheeni myös keskittyi enemmän ikäihmisten peruspankkipalveluihin ja henkilöasiakkaisiin. Ikäihmisten käyttämät sijoittamisen ja säästämisen palvelut voivat olla myös ajankohtaisia aiheita. Lisäksi pankkien yritys- ja yhdistysasiakkailla on myös omat sähköiset palvelut, joita voi tutkia. Sama tutkimus voidaan myös kohdistaa muihin ikäryhmiin tai toisiin

palveluyrityksiin. Omassa tutkimuksessa tutkittiin kaikkia henkilöasiakkaiden sähköisiä pankkipalveluja, mutta jatkotutkimuksessa voidaan keskittää huomio yksittäiseen tiettyyn palveluun.

## Lähteet

Alhonsuo, S., Nilsén, A. & Pellikka, T. 2009. Finanssitoiminnan käsikirja. Helsinki: Finva.

Argillander, V. 2017. Pankki siirtyy verkkoon, pysyvätkö ikäihmiset perässä? Nordea ajassa -artikkeli. Viitattu 29.9.2017. <https://ajassa.nordea.fi/arki-asuminen/kansijuttu/pankki-siirtyy-verkkoon-pysyvatko-ikaihmiset-perassa/>.

Aro, P. & Ikävalko, S. 2012. Automaatit ja maksupäätteet ikäihmisten näkökulmasta. Helsinki: Vanhustyön keskusliitto.

Brännare, S. & Toivonen, J. 2017. Verkkopankkien pahviset tunnuslukulistat voivat olla pian historiaa. Yle uutiset. Viitattu: 29.10.2017. <https://yle.fi/uutiset/3-9240095>.

de Beauvoir, S. 1970. (Suomentanut Bolgár, M. 1992.) Vanhuus. Jyväskylä: Gummerus.

Haapasalo, A. 2017. 79-vuotiaana digiosaajaksi? Elisa – Artikkelit. Näin ikäihmiset ottivat teknologian omakseen. Viitattu 27.10.2017. <https://yksityisille.hub.elisa.fi/seniorit-digitalisaatio/>.

Kananen, J. 2011. Kvantti: Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas: Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kontkanen, E. 2009. Pankkitoiminnan käsikirja. Helsinki: Finva.

Kwon, S. 2016. Gerontechnology: Research, Practice, and Principles in the Field of Technology and Aging. New York: Springer Publishing Company.

Laamanen, I. 2017. Mummo verkkopankissa. Uusi Suomi – Puheenvuoro. Viitattu 29.9.2017. <http://ilgron11.puheenvuoro.uusisuomi.fi/240851-mummo-verkkopankissa>.

Lehmusvirta, A. 2016. Nordea uudistaa koko it-järjestelmänsä: tällainen on tulevaisuuden pankki. Tivi. Viitattu 30.10.2017. [http://www.tivi.fi/Kaikki\\_uutiset/nordea-uudistaa-koko-it-jarjestelmansa-tallainen-on-tulevaisuuden-pankki-6563567](http://www.tivi.fi/Kaikki_uutiset/nordea-uudistaa-koko-it-jarjestelmansa-tallainen-on-tulevaisuuden-pankki-6563567).

Leikas, J. 2014. Ikäteknologia. Helsinki: Vanhustyön keskusliitto.

Mallat, N., Tinnilä, M. & Vihervaara, T. 2004. Elektroninen liiketoiminta avainkäsitteistä ansaintamalleihin. Helsinki: Teknologiateollisuus ry.

- Marjakangas, T. 2016. Vanhukset haluavat älylaitteisiin yksilöopetusta – ”Monia ihmisiä ujustuttaa”. Yle uutiset. Viitattu 27.10.2017. <https://yle.fi/uutiset/3-9091285>.
- Mäkitalo, R. 2016. Suomesta ikäihmisten mallimaa. Helsinki: Kunnallisan kehittämissäätiö.
- Nordlund, M., Stenberg, L., Forsberg, K., Nykänen, J., Ranta, P. & Virkkunen, A. 2014. Ikäteknologian monimuotoinen maailma – KÄKÄTE-projektin loppuraportti. Helsinki: Vanhustyön keskusliitto.
- Nurmi, K. 2017. Moni ikäihminen ei osaa käyttää nettiä – paras opettaja on toinen seniori. Vantaan Sanomat. Viitattu 27.10.2017. <http://www.vantaansanomat.fi/artikkeli/337709-moni-ikaihminen-ei-osaa-kayttaa-nettia-paras-opettaja-on-toinen-seniori>.
- Palvelut – Lähimaksaminen. 2017. Nets. Viitattu 29.10.2017. <https://www.nets.eu/fi-fi/palvelut/korttimaksut/ohjeet/Pages/L%C3%A4himaksaminen.aspx>.
- Päivittäiset raha-asiat – Verkkopankki. 2017. Nordea. Viitattu 29.10.2017. <https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/paivittaiset-raha-asiat/internet-mobiili-ja-puhelinpalvelut/verkkopankki.html#tab=Verkkopankki>.
- Reku, J. 2017. Digitalisaatio uhkaa sysätä ikäihmiset syrjään – Näin kehitys katkaistaan. Maaseudun tulevaisuus. Viitattu 29.9.2017. <http://www.maaseuduntulevaisuus.fi/talous/digitalisaatio-uhkaa-sys%C3%A4t%C3%A4-ik%C3%A4ihmiset-syrj%C3%A4%C3%A4n-n%C3%A4in-kehitys-katkaistaan-1.190284>.
- Schaie, K. & Carstensen, L. 2006. Social Structures, Aging, and Self-Regulation in the Elderly. New York: Springer Publishing Company.
- Silverman, D. 1997. Qualitative Research: An Aid to Decision Making. United States: Thomson.
- Smeds, M. 2017. Mitä on mobiilimaksaminen? Maksuturva. Viitattu 29.10.2017. <https://www.maksuturva.fi/blogi/mita-on-mobiilimaksaminen-8-ajankohtaisinta-tapaa-maksaa-kannykalla>.
- Suomalaiset vanhukset ovat Euroopan etujoukoissa verkkopankin käytössä. 2017. Talouselämä. Viitattu 27.10.2017. <https://www.talouselama.fi/uutiset/suomalaiset-vanhukset-ovat-euroopan-etujoukoissa-verkkopankin-kaytossa/758642da-3eab-39fe-a726-f955376f663d>.
- Suomalaiset käyttävät internetiä yhä useammin. 2016. Tilastokeskus. Viitattu 29.10.2017. [http://www.stat.fi/til/sutivi/2016/sutivi\\_2016\\_2016-12-09\\_tie\\_001\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/sutivi/2016/sutivi_2016_2016-12-09_tie_001_fi.html).
- Taanila, A. 2017. Akin menetelmäblogi – Ristiintaulukointi ja khiin neliö -testi. Viitattu 26.10.2017. <https://tilastoapu.wordpress.com/2011/10/14/6-ristiintaulukointi-ja-khiin-nelio-testi/>.

Valli, R. & Aaltola, J. 2015. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Jyväskylä: PS-kustannus.

Viisi syytä valita verkkotapaaminen. 2016. Nordea. Viitattu 29.10.2017.  
<https://www.nordea.com/fi/media/uutiset-ja-lehdistotiedotteet/News-fi/2016/2016-09-22-viisi-syyta-valita-verkkotapaaminen.html>.

Wallin, P. 2015. Mummokin hoitaa pankkiasiansa netissä. Nordea ajassa -artikkeli. Viitattu 29.9.2017. <https://ajassa.nordea.fi/arki-asuminen/ajassa/mummokin-hoittaa-pankkiasiansa-netissa/>.

Wessman, J., Erhola, K., Meriläinen-Porras, S., Pieper, R. & Luoma, M. 2013. Ikääntynyt ja teknologia – Kokemuksiani teknologian käytöstä. Helsinki: Vanhustyön keskusliitto.

Ylikoski, T., Järvinen, R. & Rosti, P. 2002. Hyvä asiakaspalvelu – menestystekijä finanssialalla. Helsinki: Suomen vakuutusalan koulutus ja kustannus.

## Liitteet

Liite 1. Kyselylomake. Sähköisten pankkipalveluiden käyttö ikäihmisten keskuudessa.

Nordea

jamk.fi  
JAMK University of Applied Sciences

### KYSELYLOMAKE:

#### Sähköisten pankkipalveluiden käyttö ikäihmisten keskuudessa

##### Esittely

Sähköiset palvelut ovat tulleet jäädäkseen nyky-yhteiskuntaamme ja sen osiin. Näiden palveluiden tavoitteena on ensisijaisesti helpottaa asiakkaiden arkea. Pankeissa tämä näkyy esimerkiksi sähköisinä palveluina, joilla pankkiasioinnista pyritään tekemään mutkattomampaa ja helpompaa. Nordea on tämän kehityksen johtava tekijä ja haluaa kaikki asiakkaat osallisiksi näihin palveluihin ja niiden hyötyihin.

Tämän kyselyn tarkoituksena on kerätä tietoa yli 60-vuotiaiden Nordean asiakkaiden sähköisten pankkipalveluiden käytöstä. Vastausten avulla saamme tietoa nykytilanteesta, sekä arvokasta palautetta kyseisiin palveluihin liittyen. Tavoitteena on saada sähköiset palvelut laajempaan tietoisuuteen ja käyttöön ikäihmisten keskuudessa. Kyselylomakkeen on laatinut JAMK:n liiketalouden opiskelija - sekä nordealainen - Mikko Hämäläinen. Kyselyn tuloksia tullaan hyödyntämään hänen opinnäytetyössään. Osallistuneiden kesken arvotaan 40 euron lahjakortti. Ohjeet arvontaan kyselyn lopussa.

##### Taustakysymykset

1. Sukupuoli

☐ Nainen ☐ Mies

2. Ikä

☐ 60-70 vuotta ☐ 71-80 vuotta ☐ 81-90 vuotta ☐ Yli 90 vuotta

3. Siviilisääty

☐ Naimaton ☐ Avioliitossa / Rek. parisuhteessa ☐ Eronnut  
☐ Leski

4. Koulutustausta (valitse korkein hankkimasi tutkinto)

☐ Korkeakoulututkinto ☐ Ammattitutkinto / Lukio  
☐ Peruskoulu / Kansakoulu ☐ Muu, mikä? \_\_\_\_\_

5. Asun tällä hetkellä...

☐ Kantakaupungissa / keskusta-alueella ☐ Taajama-alueella / lähiössä  
☐ Haja-asutusalueella



### Sähköisten laitteiden käyttö

6. Löytyykö taloudestanne alla lueteltuja laitteita? Voit valita useamman vaihtoehdon.

- ☐ Tietokone                      ☐ Tablettitietokone                      ☐ Älypuhelin, tai muu älylaite  
☐ Ei mitään edellä mainituista                      ☐ En osaa sanoa

7. Onko kyseisessä laitteessa/laitteissa internet-yhteys?

- ☐ Kyllä                      ☐ Ei                      ☐ En osaa sanoa

8. Kuinka hyvin osaat omasta mielestäsi käyttää kyseistä laitetta/laitteita?

- ☐ En lainkaan                      ☐ Hyvin vähän                      ☐ Kohtalaisesti  
☐ Hyvin                      ☐ Erittäin hyvin

### Nordean sähköiset pankkipalvelut

Seuraavassa osiossa on esiteltynä muutamia Nordean asiakkaille suunnattuja sähköisiä palveluja ja niihin liittyviä väittämiä.

9. Käytätkö Nordean verkkopankkia? Jos vastasit "En" tai "En osaa sanoa", voit siirtyä kohtaan 15.

- ☐ Kyllä                      ☐ En                      ☐ En osaa sanoa

Pankkiasioinnin turvallisuuden kehittämiseksi ja EU-lainsäädännön myötä verkkopankin paperinen tunnuslukulista on poistumassa käytöstä vuoden 2018 aikana. Nordea tarjoaa tilalle älylaitteeseen ladattavaa Tunnusluvut-sovellusta sekä tunnuslukulaitetta.

10. Mitä seuraavista tunnistuskeinoista käytätte ensisijaisesti kirjautuessanne Nordean verkkopankkiin?

- ☐ Tunnusluvut-sovellusta                      ☐ Tunnuslukulaitetta                      ☐ Paperista tunnuslukulistaa

11. Käytätkö verkkopankkia...

- ☐ Kotoa käsin omalla laitteella?  
☐ Julkisiin tiloihin, kuten kirjastoihin, pankkeihin, palvelukoteihin ja muihin palvelupisteisiin sijoitetuilla laitteilla?  
☐ Sukulaisilta, ystäviltä tai muilta läheisiltä löytyviltä laitteilla?  
☐ Jonkin muun kautta, minkä? \_\_\_\_\_

Ympyröi seuraaviin väittämiin sopivin vaihtoehto. (1= Täysin eri mieltä, 2= Osittain eri mieltä, 3= Ei samaa eikä eri mieltä, 4= Osittain samaa mieltä, 5= Täysin samaa mieltä, EOS= En osaa sanoa						
12. Nordean verkkopankki on mielestäni helppokäyttöinen	1	2	3	4	5	EOS
13. Olen saanut mielestäni riittävästi neuvoa ja opastusta Nordealta (verkkosivuilta, henkilökunnalta, jne.) verkkopankin käyttöön	1	2	3	4	5	EOS
14. Verkkopankin käyttö helpottaa mielestäni pankkiasioiden hoitoa	1	2	3	4	5	EOS

15. Nordean verkkopankin käyttö onnistuu myös mobiililaitteella. Oletko käyttänyt Nordean Mobiilipankki-sovellusta älypuhelimella tai tablet-tietokoneella? Siirry kysymykseen 19 jos vastasit "En" tai "En osaa sanoa"
- ( ) Kyllä                      ( ) En                      ( ) En osaa sanoa



Ympyröi seuraaviin väittämiin sopivin vaihtoehto. (1= Täysin eri mieltä, 2= Osittain eri mieltä, 3= Ei samaa eikä eri mieltä, 4= Osittain samaa mieltä, 5= Täysin samaa mieltä, EOS= En osaa sanoa						
16. Nordean Mobiilipankki-sovellus on mielestäni helppokäyttöinen.	1	2	3	4	5	EOS
17. Olen saanut mielestäni riittävästi neuvoa ja opastusta Nordealta (mm. verkkosivuilta ja henkilökunnalta) Mobiilipankin lataamiseen, käyttöönottoon ja käyttämiseen liittyen.	1	2	3	4	5	EOS
18. Mobiilipankin käyttö on helpottanut pankkiasioitiani	1	2	3	4	5	EOS

19. Oletko käyttänyt Automatian tarjoamaa Siirto –palvelua, jonka avulla voi tehdä reaaliaikaisia tilisiirtoja puhelimella pelkän vastaanottajan puhelinnumeron perusteella?
- ( ) Kyllä                      ( ) En                      ( ) En ole kuullut kyseisestä palvelusta

20. (Jos vastasit kysymykseen 19 "En" tai "En ole kuullut kyseisestä palvelusta") Olisitko kiinnostunut kokeilemaan Siirto-palvelun kaltaista maksujärjestelmää?
- ( ) Kyllä                      ( ) En                      ( ) En osaa sanoa

Nordealta saa apua ja neuvontaa pankkiasioihin liittyen myös konttori-aikojen ulkopuolella sähköisien kanavien kautta, ja helposti vaikka kotoa käsin.

21. Oletko käyttänyt Chat-asiakaspalvelua, jossa voit keskustella viestein neuvojien kanssa?

☐ Kyllä ☐ En ☐ En osaa sanoa

22. Verkkotapaamisen avulla voit hoitaa pankkiasioitasi siellä missä haluat, jos sinulla on käytössäsi internet-yhteys, pankkitunnukset ja puhelin. Oletko kokeillut?

☐ Olen, ja pidin kokemuksesta ☐ Olen, mutta en pitänyt kokemuksesta  
☐ En osaa sanoa ☐ En, mutta haluaisin kokeilla ☐ En, enkä ole kiinnostunut

Nordea on järjestänyt Keski-Suomen alueen konttoreissaan ja lukuisissa muissa tiloissa (muun muassa kirjastoissa, kahviloissa, marketeissa sekä järjestöjen ja yhdistysten tiloissa) ilmaisia koulutuksia, joissa opetetaan erityisesti ikäihmisille sähköisten pankkipalvelujen käyttöä.

23. Oletko kuullut tällaisista koulutuksista aiemmin?

☐ Kyllä, ja olen osallistunut ☐ Kyllä ☐ En ☐ En osaa sanoa

24. Kuinka todennäköisesti osallistuisit tällaisiin koulutuksiin?

☐ Olen osallistunut aiemmin ☐ Hyvin todennäköisesti ☐ Todennäköisesti  
☐ En osaa sanoa ☐ Epätodennäköisesti ☐ Hyvin epätodennäköisesti

### Kehitysideat ja palaute

25. Voit kirjoittaa alla olevaan kenttään Nordealle avointa palautetta sähköisiin pankkipalveluihin liittyen. Tuleeko mieleesi esimerkiksi muita keinoja, joilla Nordea voisi omalla toiminnallaan kehittää asiakkaiden sähköisten palveluiden käyttöä? Kaikki palaute on tervetullutta.

---



---



---



---



---

**Kiitokset, että vastasit kyselyymme!** Arvomme kyselyyn vastanneiden kesken marraskuussa 40 euron arvoisen lahjakortin. Jos haluat osallistua tähän arvontaan, ilmoita nimesi ja puhelinnumerosi alla olevaan kenttään. Käytämme yhteystietoja vain voittajalle ilmoittamiseen.

Nimi:

Puhelinnumero: